

UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA DRUŽBENE VEDE

Saša Ogrizek

MOBBING – NADLEGOVANJE NA DELOVNEM MESTU

Diplomsko delo

Ljubljana, 2005

UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA DRUŽBENE VEDE

Saša Ogrizek

Mentorica: doc. dr. Dana Mesner Andolšek

MOBBING – NADLEGOVANJE NA DELOVNEM MESTU

Diplomsko delo

Ljubljana, 2005

	stran
1. UVOD	1
2. METODOLOŠKO – HIPOTETIČNI OKVIR	3
2.1. Opredelitev predmeta proučevanja	3
2.2. Cilji proučevanja	3
2.3. Metodološki pristop	4
2.3.1. <i>Omejitve pri izvedbi raziskave in proučevanja</i>	5
2.4. Hipoteze	5
2.5. Struktura diplomske naloge	6
2.6. Temeljni pojmi	6
3. VSEBINA	8
3. 1. Opredelitev pojma mobbing	8
3.2. Vzroki in posledice mobbing-a	13
3.3. Mobbing na evropski ravni	20
3.3.1. <i>Zakonodajni okvir</i>	20
3.3.2. <i>Institucionalni okvir</i>	22
3.4. Mobbing v Sloveniji	23
3.4.1. <i>Splošno</i>	23
3.4.2. <i>Zakonodajni okvir</i>	24
3.4.3. <i>Institucionalni okvir</i>	29
3.4.4. <i>(Strokovna) javnost</i>	32
3.4.5. <i>Nacionalni in organizacijski cilji pri preprečevanju čustvenega nasilje na delovnem mestu</i>	35
4. RAZISKAVA	39
4.1. Splošno o raziskavi	40
4.2. Analiza raziskave	40
5. ZAKLJUČEK	57
6. LITERATURA IN VIRI	61
7. PRILOGE	66

1. UVOD

V zadnjih dvajsetih letih se je zavest o vseh vrstah nasilja in posledicah le-teh močno razvila, med drugim tudi o nasilju na delovnem mestu. Številni strokovnjaki (Leymann, 1996, Zapf, 1999, Namie, 2003, Hoel in Cooper, 2000, Brečko, 2003, Cvetko, 2003) so s pomočjo empiričnih raziskav skušali ta vedenja opredeliti in razviti strategije, ki bi tovrstno nasilje v delovnem okolju preprečile ali vsaj nadzirale in omejile. In kar je najpomembneje, so raziskave in dognanja teh strokovnjakov pokazala, da je nasilje na delovnem mestu prisotno v vseh vrstah organizacij in na vse ravneh le-teh ter da močno vpliva na posameznika, organizacijo, državo in družbo kot celoto.

Mobbing je posebna oblika nasilja na delovnem mestu, s katerim se v praksi srečujemo vsak dan, vendar se ga pogosto sploh ne zavedamo. S pojmom mobbing, za katerega zaradi nepopolne definicije in množice pojavnih oblik ni mogoče najti ustreznega slovenskega izraza, ki bi tovrstno nasilje v celoti zajel, se navadno razume pojav, ko posameznik ali skupine na različne načine in z različnimi sredstvi negativno vplivajo na drugega posameznika ali skupino in zaradi svojega ravnanja sprožijo reakcijo, ki začne med drugim vplivati na njegovo ali njeno zdravstveno stanje. Zaradi tega lahko pride do večplastnih negativnih posledic, ki po eni strani vplivajo na produktivnost in uspešnost organizacije, po drugi strani pa na družbeni, socialni ter zdravstveni položaj posameznika, zato je temu nevarnemu družbenemu pojavu potrebno posvetiti vso pozornost.

Mobbing je v Sloveniji zaenkrat predmet obdelave zgolj na sociološkem in psihološkem področju, kjer proučujejo razloge za to obliko nasilja, posledično tudi na zdravstvenem področju. Zdravstvo je namreč tisto, ki se srečuje s posledicami tovrstnega nasilja in poskuša blažiti nastale posledice. Vedno pogosteje pa je predmet obravnave tudi na delovno pravnem področju, ki omogoča zaščito žrtev in sankcioniranje storilcev, pri čemer je nujna jasna opredelitev pojava, ki bi omogočala ustrezno spremljanje in preprečevanje problema.

Tako kot so kompleksne in raznolike posledice, tako so večplastni tudi vzroki za pojav mobbing-a. Iskati jih gre v posamezniku, v značilnostih delovnega okolja, delovnih pogojev in delovnih odnosov. Zelo pomemben pa je tudi družbeni sistem v celoti. Dejstvo je, da se mobbing razvije tudi zato, ker se ga tolerira.

Da je urejena zakonodaja na tem področju izrednega pomena seveda ne gre poudarjati, ali pa se tega zaveda Slovenija, je druga zgodba. Svet Evrope s svojo zakonodajo na področju nasilja na delovnem mestu postavlja jasne zahteve in naloga Slovenije je, da kot polnopravna članica Sveta Evrope izpolnjuje te zahteve.

Zelo dober zgled si lahko poiščemo tudi v nekaterih evropskih državah, kot so Nemčija in skandinavske dežele, kjer z t.i. anti-mobbing zakoni državljanom nudijo kvalitetno in učinkovito zaščito pred tovrstnim nasiljem v delovnem okolju.

Poleg urejene zakonodaje imajo pri preprečevanju in soočanju z nasiljem na delovnem mestu pomembno vlogo tudi organizacije same in njihovi zaposleni, predvsem vodilni. Ključna sta namreč pravočasno prepoznavanje prisotnosti mobbing-a in zmanjševanje njegovih posledic. K temu pripomorejo osveščenost, izobraževanja in zavedanje resnosti problema.

Vsa hujša borba za preživetje in gospodarske ter družbene spremembe ob vstopu v Evropsko unijo s seboj nosijo vse večje tveganje za pojavljanje vseh vrst in oblik nasilnega vedenja na delovnem mestu, kar zahteva posodobitev in ureditev sistema varnosti in zdravja pri delu. Naloga države, strokovnjakov in vodilnih pa je, da negativne vplive globalizacije skušajo omejiti, če ne že preprečiti. Cena, ki jo posameznik, organizacija in država plačajo v primeru prisotnosti mobbing-a je v večini primerov uničujoča.

To diplomsko delo je odraz potrebe, da se mobbing končno zazna kot resen družbeni, socialni in gospodarski problem. Tako je najprej potrebno ugotoviti v kolikšni meri je pojav v našem okolju razvit in ali sta družba in država nanj dobro pripravljene. Prav tako ne gre zanemarjati vloge delodajalcev, vodilnih, delovnega okolja in delovnih odnosov v posameznih organizacijah ter nenazadnje tudi strokovne javnosti in medijev. Moč slednjih pri oblikovanju kritičnega odnosa do vseh vrst nasilja v družbi in netoleriranja le-tega, je lahko ključna. Zanima nas tudi, ali država nekatere izmed svojih obveznosti - zagotavljanje pravne in socialne varnosti posameznika – na področju čustvenega nasilja v delovnem okolju dejansko izpolnjuje.

Odgovori na ta vprašanja nam omogočajo, da prepoznamo in se zavedamo resnosti problema in njegovih posledic, vsekakor pa ti odgovori ne omogočajo zaščite posameznika pred mobbing-om. To je odgovornost države, družbe in vodilnih.

2. METODOLOŠKO - HIPOTETIČNI OKVIR

2.1. Opredelitev predmeta proučevanja

Raziskovalni problem, ki ga v diplomskem delu izpostavljam, je tako teoretično kot tudi praktično zelo aktualen. Gre za vprašanje psihičnega in čustvenega nasilja/nadlegovanja na delovnem mestu – mobbing-a. Gre za vprašanje, ki vpliva in ima posledice na ravni posameznika, organizacije ter na ravni celotne družbe oziroma države kot gospodarsko socialnega subjekta.

Čeprav so se s pojavom mobbing-a v skandinavskih državah začeli ukvarjati že v osemdesetih letih prejšnjega tisočletja in se tako že takrat zavedali obsežnosti in kompleksnosti posledic tega pojava, je to področje v Sloveniji kot polnopravni članici številnih evropskih institucij še vedno precej nezadovoljivo rešeno. Kljub direktivam Sveta Evrope je na tem področju odprtih še mnogo vprašanj. Vzroke gre iskati v obširnih nejasnih opredelitvah pojma na evropski ravni in posledično še večji »splošnosti« naše zakonodaje.

Slovenija zelo dobro in učinkovito deluje na področju varnosti in zdravja pri delu, vendar pa se usmerja predvsem na tehnični vidik tega področja. Kljub mnogim raziskavam in spoznanjem (Cvetko, 2003, Tkalec, 2000, Brečko, 2003, Kresal, 2002) področje psihosocialnih tveganj znotraj varnosti in zdravja pri delu namreč v veliki meri zanemarja.

Tudi na področju empiričnih analiz lahko ugotovimo, da le-teh primanjkuje. V Sloveniji namreč ne obstaja reprezentativna raziskava o obstoju mobbing-a, njegovi razširjenosti in morebitnih posledicah, ki jih je le-ta povzročil.

2.2. Cilji proučevanja

Cilj diplomskega dela je predstaviti in opredeliti pojem psihičnega in čustvenega nadlegovanja na delovnem mestu ter predstaviti njegove vzroke in posledice. Predvsem pa se osredotočiti na normativno pravno ureditev problema na evropski ravni in na ravni Slovenije ter tako podati nekatere smernice za učinkovito preprečevanje problema.

Na tem mestu je pomembno poudariti tudi pomen analize odnosa strokovne javnosti in ostalih institucij do pojava, saj so opredelitev pojava in primerno informiranje ter osveščanje ključni za učinkovito in uspešno reševanje problema.

Eden izmed ciljev proučevanja pa je tudi analiza pojavnosti mobbing-a v praksi ter analiza delovnega okolja in delovnih odnosov v posameznih organizacijah. Tako je bila izvedena anketa v dveh slovenskih organizacijah in opravljena primerjava z nekaterimi mednarodnimi raziskavami. Zaradi premajhnega vzorca ta raziskava ni reprezentativna, kar onemogoča posploševanje ugotovitev. Nam pa omogoča vpogled v delovno okolje obeh organizacij, torej v odnose med zaposlenimi, zaupanje do nadrejenih ipd., kar je lahko ključno za razvoj pojava.

S pomočjo tega dela in praktične analize bomo skušali opredeliti nacionalne in organizacijske cilje na področju mobbing-a ter oblikovati instrumente preprečevanja in soočanja z nadlegovanjem v delovnem okolju – kar je ena izmed direktiv Evropske unije in Evropske komisije za varnosti in zdravje pri delu.

2.3. Metodološki pristop

Temeljni pristop pri proučevanju psihičnega in čustvenega nadlegovanja na delovnem mestu temelji na teoretičnih in praktičnih spoznanjih nekaterih strokovnjakov s področij sociologije, upravljanja s človeškimi viri, delovnega prava idr.

V procesu verifikacije zastavljenih hipotez in doseganja raziskovalnih ciljev sem se oprla na številne teoretične raziskovalne metode. Tako je temeljna metoda pri diplomskem delu sistematična analiza problema, ki temelji na analizi vsebin pomembnih sekundarnih virov, kot so domača in tuja strokovna literatura, domači in tuji pravni viri ter domači časopisni članki. Pri analizi je uporabljeno tudi medmrežje, saj je edino omogočalo dostop do nekaterega strokovnega gradiva, katerega lahko najdemo zgolj na spletnih straneh mednarodnih organizacij.

Z metodo sistematičnega zbiranja virov je bila natančno pregledana obstoječa bibliografija, ki obravnava psihično nasilje ter stres na delovnem mestu. Gre predvsem za tujo bibliografijo, saj strokovna javnost v Sloveniji temu problemu še ne posveča zadostne pozornosti. Nato so bila z analizo vsebine relevantnih pisnih virov proučena že uveljavljena spoznanja na tem področju. Gre predvsem za opredelitev problema in analizo njegovih vzrokov ter posledic ter analizo zakonodajnega vidika problema. Na osnovi teh spoznanj pa je bilo mogoče pojasniti njegovo dejansko vlogo v slovenskem družbeno-socialnem okolju.

Umestitev mobbinga v slovenski prostor pa je omogočila tudi metoda anketiranja, ki je bila realizirana v dveh slovenskih organizacijah. Kljub temu da ne gre za reprezentativno raziskavo, pa nam le-ta omogoča vpogled v delovno okolje in delovne odnose v obeh organizacijah, ki so pogostokrat ključni pri nastanku in razvoju mobbing-a.

Vsi naštetih postopki so na koncu omogočili verificiranje hipotez. Še pomembneje od tega pa je, da tako teoretični kot empirični rezultati skušajo prispevati k obogatitvi razumevanja psihičnega nasilja na delovnem mestu ter njegovih družbeno-socialnih posledic. Še bolj pa razumevanje pomena soočenja s problemom.

2.3.1. Omejitve pri izvedbi raziskave in proučevanja

Pred izvedbo raziskave oziroma anketiranja je obstajala velika možnost nepripravljenosti posameznih organizacij pri sodelovanju (predvsem vodstva), kar se je seveda uresničilo. Kljub popolni varnosti podatkov in anonimnosti nekatere povabljenе organizacije pri anketiranju niso želele sodelovati. Z izgovorom, da to ni v interesu organizacije. Je pa ta izkušnja kljub vsemu pomemben kazatelj dejstva, da se podjetja in ostale institucije še ne zavedajo pomena kratkoročnih in dolgoročnih posledic psihičnega in čustvenega nasilja na delovnem mestu.

2.4. Hipoteze

- Čustveno nasilje na delovnem mestu je v Sloveniji prisotno.
- Stopnja aktivnosti države v zvezi s čustvenim nasiljem na delovnem mestu je v Sloveniji na zelo nizki ravni.
- Vloga delodajalca in vodilnih pri preprečevanju čustvenega nasilja na delovnem mestu in omejevanju njegovih posledic je ključna.
- Slovenija učinkovito deluje na področju varnosti in zdravja pri delu, pri čemer pa se usmerja predvsem na tehnični vidik tega področja. Psihosocialno področje v veliki meri zanemarja.
- Področje čustvenega in psihičnega nasilja na delovnem mestu je na področju pravno-formalne ureditve v Sloveniji neurejeno, kljub jasnim zahtevam in navodilom Sveta Evrope.

2.5. Struktura diplomske naloge

Diplomsko delo sestavljajo: kazalo, uvod, metodološko – hipotetični okvir, vsebinsko poglavje, analiza raziskave, seznam literature in priloge.

V uvodnem ter metodološko – hipotetičnem delu so s pomočjo opredelitve problema, ciljev, metod, hipotez in omejitev proučevanja predstavljene temeljne smernice raziskovalno – analitičnega dela diplomskega dela.

Znotraj vsebinskega in hkrati najobširnejšega dela diplomske naloge so opredeljeni pojem ter vzroki in posledice tega pojava. Hkrati pa se naloga osredotoča na zakonodajni ter institucionalni vidik tega pojava, tako v Sloveniji kot v mednarodni skupnosti. In kako ta vidika, če sploh, omogočata pomoč in zaščito žrtev mobbinga. Poglavje se zaključi s kritiko obstoječega stanja ter z analizo možnih korakov in smernic pri reševanju tega problema v Sloveniji.

Temu poglavju sledi analiza podatkov, pridobljenih s pomočjo anketnega vprašalnika. V anketi sta sodelovali dve slovenski organizaciji, kjer ena deluje v gospodarstvu, druga pa je del slovenske državne uprave. Cilj analize teh podatkov je dodatna potrditev, da je vloga organizacije in njenih vodilnih pri reševanju in preprečevanju pojava lahko ključna.

V petem, sklepnem poglavju, so verificirane hipoteze in poudarjene sklepne ugotovitve diplomskega dela. Temu poglavju sledijo še seznam uporabljene literature in virov ter priloge.

2.6. Temeljni pojmi

Delovno mesto ⇒ je prostor, ki je namenjen za izvajanje dela in se nahaja v zgradbah delodajalca kot tudi na začasnih ali premičnih deloviščih, do katerih ima delavec dostop v času svoje zaposlitve, in je pod neposrednim ali posrednim nadzorom delodajalca (3. člen ZVZD).

Delovno okolje ⇒ je prostor, v katerem se izvaja delo, in vključuje delovna mesta, delovne razmere, delovne postopke, socialne odnose in druge vpliva zunanjega okolja (3. člen ZVZD).

Nasilje ⇒ Nasilje je dejaven odnos do nekoga, pri katerem sta uporabljena sila ali pritisk, za dosego uresničitve volje tistega, ki to nasilje izvaja. Ločimo psihično, fizično, spolno in ekonomsko nasilje ter nasilje v družini, nasilje v šoli, nad ženskami in otroki, med vrstniki, na delovnem mestu, na cesti, športno nasilje, policijsko nasilje,...

Organizacija ⇒ je družbena enota, ki je pretežno usmerjena v doseganje jasno opredeljenih ciljev (Etzioni v Haralambos, 1999: 278).

3. VSEBINA

3. 1. Opredelitev pojma »mobbing«

Nasilje na delovnem mestu je izredno širok pojem, ki v svoji najširši definiciji lahko obsega tako fizično in spolno nasilje, kot tudi čustveno ali psihično nasilje. Obsega lahko eno napadalno dejanje ali pa celo vrsto ponavljajočih se prikritih sovražnih dejanj med zaposlenimi (Report of the Queensland Government Workplace Bullying Taskforce, 10. avgust 2004).

Empirične raziskave so celo pokazale, da je nadlegovanje na delovnem mestu proces, ki se odvija postopoma in kjer je vedenje sprva precej diskretno in posredno in ga je kot takega težko prepoznati, kasneje pa se razvije v bolj odprto in neposredno vedenje posameznega zaposlenega ali skupine zaposlenih (Einarsen v Report of the Queensland Government Workplace Bullying Taskforce, 10. avgust 2004).

Ena izmed oblik nadlegovanja na delovnem mestu je tudi »mobbing«¹. Ustreznega slovenskega izraza še vedno nimamo. Vzroke gre verjetno iskati predvsem v nepopolni definiciji in množici pojavnih oblik, ki tovrstno nasilje v celoti zajemajo ter v neprepoznavanju pojava kot pomembnega problema sodobne družbe.

Mobbing sicer obravnavamo kot (čustveno) nasilje na delovnem mestu, do katerega lahko pride tako s psihičnim kot s fizičnim posegom. Glede na številne strokovnjake, ki se podrobno ukvarjajo s pojavom čustvenega nasilja ali nadlegovanja na delovnem mestu, poznamo mnoge različice podrobnejše definicije oziroma opredelitve pojma. Zanj obstajajo tudi različni izrazi, kot so bullying (uporabljen predvsem v angleško govorečih državah), čustveno ali fizično nadlegovanje/nasilje, sovražno obnašanje na delovnem mestu, teroriziranje na delovnem mestu, šikaniranje, psihološka agresivnost, razne vrste pritiska idr. Ti izrazi se sicer vsebinsko popolnoma ne pokrivajo med seboj, v vseh primerih pa gre za dejanja, s katerimi se pri večini prizadetih povzročajo čustvene poškodbe, ki vplivajo na duševno zdravje zaposlenega (Cvetko, 2003b).

¹ Izraz "mobbing" je v šestdesetih letih prejšnjega stoletja prvi uporabil Konrad Lorenz, s katerim je opisal medsebojno živalsko napadalno vedenje, kasneje v sedemdesetih ga je za opis izredno uničevalnega vedenja znotraj majhnih skupin otrok uporabil Peter-Paul Heinemann, v osemdesetih letih pa ga je za opis podobnih odnosov na delovnem mestu uporabil Heinz Leymann. (Leymann, 6. avgust 2004)

Skozi analizo številne literature pa ugotovimo, da sta najpogosteje uporabljena izraza vendarle »mobbing« in »bullying«, ki se med sabo prav tako vsebinsko kot tudi strukturno nekoliko razlikujeta. Seveda ponovno odvisno od posameznega strokovnjaka.

Na tem mestu je tako potrebno poudariti, da se v diplomskem delu ne osredotočamo na posamezne vsebinske razlike vseh različic izrazov, da pa kljub vsemu ne zanemarjamo dosežkov posameznih strokovnjakov na tem področju.

Je pa jasna definicija nujna, kot bo kasneje razvidno, saj le tako lahko žrtve mobbing-a ustrezno zaščitimo in preprečimo morebitne napačne interpretacije in uporabe pojma mobbing.

Izmed številnih opredelitev in oblik psihičnega nadlegovanja na delovnem mestu, smo izbrali definicijo Heinza Leymanna². Heinz Leymann je namreč vodilni strokovnjak na področju nadlegovanja na delovnem mestu že od začetka 80. let prejšnjega stoletja, ko je med zaposlenimi zaznal različne oblike dolgotrajnega sovražnega obnašanja (Leymann, 6. avgust 2004).

Tako mobbing definira kot *konfliktov polno situacijo na delovnem mestu med sodelavci ali med podrejenimi in nadrejenimi, pri čemer je napadena oseba v podrejenem položaju in izpostavljena sistematičnim in dlje časa trajajočim napadom ene ali več oseb z namenom in/ali posledico izrina iz sistema, pri tem pa napadena oseba to občuti kot diskriminirajoče* (Leymann v Tkalec, 2000:5). *Takšno vedenje vpliva na žrtvino dostojanstvo in/ali zdravje in/ali varnosti in/ali poklicno kariero...* (Cvetko, 2003b:897).

Ključni elementi definicije in tako mobbing-a so torej delovno mesto, sistematičnost napadov, cilj ter ponavljajoča se napadalna, pretehtana, zavedna in načrtovana dejanja. Gre za situacije, v katerih skuša ena oseba ali več oseb v določenem časovnem obdobju (po Leymann-u vsaj šest mesecev najmanj enkrat na teden; različni strokovnjaki to obdobje sicer različno opredeljujejo) vplivati na žrtvino dostojanstvo, zdravje, varnost ter poklicno kariero, s pomočjo nepoštenega, zavednega, pretehtanega ter načrtovanega negativnega vedenja, kot so na primer

² H. Leymann je najpogosteje citirani delovni psiholog, ki je med drugim ogromno prispeval k masovni popularizaciji izraza "mobbing" ter na tem področju prvi opravil znanstveno raziskavo in izdal knjigo (Tkalec, 2000).

fizična dejanja ali psihična (kričanje, preklinjanje, kritiziranje, poniževanje,...) učinkovanja (Cvetko, 2003b).

Dejanja, zaradi katerih pride do mobbing-a, v strokovni literaturi pogostokrat niso analizirana, jih pa zelo natančno opredeli Leymann. Tako z načrtnim raziskovalnim delom in preučevanjem opredeli kar 45 mobbing dejanj³ oziroma pojavnih oblik psihičnega in čustvenega nasilja na delovnem mestu, katere smiselno razvrsti v pet skupin:

(1) napadi zoper izražanje ⇒ omejevanje možnosti komuniciranja s strani nadrejenega; večkratno prekinjanje govora oziroma jemanje besede; omejevanje možnosti komuniciranja s strani sodelavcev; kričanje in zmerjanje; nenehno kritiziranje dela in osebnega življenja; nadlegovanje po telefonu; verbalne grožnje in pritiski; pisne grožnje; izmikanje neposrednim stikom, odklonilne geste in pogledi ter dajanje nejasnih pripomb;

(2) ogrožanje osebni socialnih stikov ⇒ s prizadetim se nihče več ne pogovarja; ignoriranje prizadetega, če le-ta koga nagovori; premestitev v druge delovne prostore; sodelavci imajo prepoved pogovora s prizadetim; splošno ignoriranje zaposlenih v podjetju;

(3) napadi zoper osebno socialen ugled ⇒ ogovarjanje za hrbtom; širjenje govoric; poskusi smešenja žrtve; izražanje domnev, da je žrtev psihični bolnik; poskusi prisile k psihiatričnem pregledu; norčevanje zoper telesnih hib; oponašanje vzorcev vedenja z namenov smešenja; napad na politično ali versko prepričanje žrtve; norčevanje iz zasebnega življenja žrtve; norčevanje iz narodnosti žrtve; siljenje k opravljanju nalog, ki negativno vplivajo na samozavest; prizadevanje pri delu se ocenjuje napačno oziroma žaljivo; dvom v poslovne odločitve žrtve; žrtev je deležna kletvic in prostaških izrazov; žrtev je deležna poskusov spolnega zблиževanja ali različnih »spolnih ponudb«;

(4) napad na kakovost dela ⇒ posameznik ne dobiva več novih delovnih nalog; odvzete so mu vse delovne naloge; dodeljevanje nesmiselnih delovnih nalog ali nalog pod ravno kvalifikacije ali nalog, ki žalijo dostojanstvo ali vedno več novih

³ Kljub vsemu, da kot mobbing dejanja opredeljuje tudi fizično in spolno nasilje, pa je potrebno omeniti njegov poudarek, da je fizično nasilje kot mobbing dejanje zelo redko, saj gre pri mobbing-u za bistveno bolj sofisticirana vedenja, kot je na primer socialna izolacija žrtve (Leymann, 6. avgust 2004).

nalog – pogosteje kot drugim sodelavcem ali pa dodeljevanje nalog nad ravno kvalifikacije z namenom diskreditacije;

(5) napadi na zdravje ⇒ dodeljevanje zdravju škodljivih nalog; grožnje s fizičnim nasiljem; uporaba lažjega fizičnega nasilja z namenom »disciplinirati« žrtev; fizično zlorabljanje; namerno povzročanje škode in stroškov; namerno povzročanja psihične škode doma ali na delovnem mestu ter spolni napadi (Leymann v Tkalec, 2001: 11-13).

Na tem mestu je smiselno opozoriti tudi na **e-mobbing**. Z razvojem novih, sodobnejših tehnologij so se očitno pojavili tudi novi, sodobnejši načini in strategije psihičnega ali čustvenega nasilja na delovnem mestu. Informacijska tehnologija in medmrežje omogočata pogostokrat enostavnejše in dostopnejše oblike nasilje, kot so okužene datoteke z virusi, vdiranje v računalniške sisteme, kopiranje in brisanje datotek, spreminjanje raznovrstnih vstopnih šifer (o njih žrtev seveda ni obveščena) ipd... (Brečko, 2003).

Napad torej lahko pomeni kakršnokoli neprimerno ravnanje, katerega namen je povzročiti škodo posamezniku. Takšno neprimerno vedenje na delovnem mestu mora tako vsebovati prizadevanje nekoga, da povzroči drugemu v organizaciji škodo. Neprimerno vedenje brez teh dejavnikov ne moremo opredeliti kot mobbing, ampak zgolj kot neprimerno vedenje (Cvetko, 2003a).

Tudi vsak konflikt med zaposlenimi v organizaciji ne moremo opredeliti kot mobbing. Kot tak ga lahko opredelimo le kadar gre za sistematične napade, ki se ponavljajo. Nasilje na delovnem mestu nima nič skupnega z drobnimi nesporazumi, »kolegialnimi« zapleti, zavidanjem, nevoščljivostjo, nasprotovanjem ali službenimi konflikti. Se pa mobbing lahko razvije iz konflikta, in sicer v primerih, ko le-ta ostane nerešen.

Prva nemška reprezentativna raziskava o čustvenem nasilju na delovnem mestu iz leta 2002 kaže, da ni delovnega področja, kjer se mobbing ne bi pojavil, najpogosteje se razvije v sistemu zdravstva, nege in sociale, vzgoje in izobraževanja ter znotraj javne uprave. Najredkeje pa ga je moč opaziti med nekvalificirano delovno silo (Meschkutat, Stackelbeck, Langenhoff, 1. marec 2004).

Žrtev mobbinga je lahko vsakdo v delovnem razmerju, sam ali v skupini, ne glede na to, ali je v podrejenem ali nadrejenem položaju. Res je, da je napadalec/storilec največkrat posameznik in da so žrtve najpogosteje v podrejenem položaju, kljub temu pa ne gre zanemariti dejstva, da so storilci zelo pogosto tudi sodelavci. In da so napadalci zelo redko spoznani za ljudi s težavami pri prilagajanju družbenemu življenju oziroma sociopate, največkrat gre za posameznike, ki čutijo, da sta njihov ugled in položaj v organizaciji ogrožena. Prav tako ni pomemben spol, saj je število žrtev med moškimi in ženskami približno enako. Je pa spol pomemben pri izbiri žrtve, saj si ženske najpogosteje izberejo žrtev ženskega spola, medtem ko si moški pogosteje izberejo žrtve moškega spola. Značilno je tudi, da moški pogosteje napadajo ženske kot obratno. Nekoliko večjo težo pri ugotavljanju nasilja na delovnem mestu ima starost, saj so le-temu nekoliko pogosteje izpostavljeni mlajši zaposleni in tisti srednjih let (povzeto po Report of the Queensland Government Workplace Bullying Taskforce, 10. avgust 2004 in raziskavah »Destructive Conflict and Bullying at Work«, 16. februar 2004, »The WBTI 2003 Survey of Abusive Workplaces«, 6. avgust 2004 in »U.S. Hostile Workplace Survey 2000«, 6. avgust 2004).

Žrtev psihičnega nadlegovanja na delovnem mestu je tako lahko vsakdo. Kljub vsemu pa se pojavljajo nekatera mnenja, da so pogostejše žrtve posamezniki, ki v določenem delovnem okolju veljajo za bolj ranljive osebe, bodisi zaradi dejstva, da so v tem okolju novi, še ne povsem prilagojeni ali po so zgolj drugačni od večine posameznikov v delovnem okolju. Spet drugi so mnenja, da posameznik postane žrtve mobbing-a, ko ga okolica občuti kot morebitno grožnjo (v primeru napredovanja, uspešnejših odnosov z nadrejenimi ipd.). Dejstvo je, da se mobbing pogosto razvije le zato, ker se ga tolerira. (www.employeeombudsman.sa.gov.au - Recognising and Eliminating Bullying in the Workplace, 6. avgust 2004)

Študije kažejo, da je problem nasilja na delovnem mestu tako v Evropi, kot tudi v drugih državah resen problem. Po podatkih Evropske agencije za varnosti in zdravje pri delu je zaradi mobbing-a prizadetih 8 – 10% zaposlenih, po podatkih britanske raziskave iz leta 2000 10,5% in po podatkih ameriškega inštituta The Workplace

Bullying and Trauma Institute (2003) kar 16% zaposlenih. Po besedah Namie⁴-ja pa naj bi psihično nadlegovanje na delovnem mestu bilo resna grožnja ameriškemu zdravstvenemu sistemu in zdravju posameznikov, saj naj bi v zadnjih letih vsak šesti ameriški zaposleni bil neposredno povezan, kot žrtev ali priča, tem uničevalnim odnosom na delovnem mestu (Namie, 2003).

Na tem mestu je potrebno poudariti, da se podatki o prisotnosti mobbing-a v posameznih državah lahko tudi bistveno razlikujejo. Razloge gre iskati predvsem v različnih interpretacijah in definicijah pojava, kar je v tem delu že bilo omenjeno.

3.2. Vzroki in posledice mobbing-a⁵

Vzroki, zaradi katerih prihaja do mobbing-a, so bili raziskovani s strani številnih teoretičnih področij, in sicer z vidika posameznika, skupine, organizacije in z vidika družbe. Tako eni strokovnjaki kot vzroke čustvenega nadlegovanja na delovnem mestu definirajo psihološke značilnosti žrtve in/ali storilca ter določene socializacijske procese v njihovem otroštvu, spet drugi pa poudarjajo pomen organizacijskih, socialnih in kulturoloških dejavnikov, ki vplivajo na razvoj in nastanek pojava v določenem delovnem okolju. Dejstvo pa je, da so številne raziskave pokazale, da so vzroki mobbing-a večplastni, kompleksni ter hkratni in da se je enoplastnih razlag o vzrokih nastanka pojava potrebno izogibati (Zapf, 1999).

Tako večina strokovnjakov (npr. Leymann, 1996, Zapf, 1999, Einarsen, 1996, Cvetko, 2003, Brečko, 2003, Namie, 2003 idr.) meni, da je morebitne vzroke potrebno iskati:

⁴ Garie Namie je raziskovalni vodja in predsednik ameriškega inštituta Workplace Bullying and Trauma Institute. In je eden vodilnih ameriških strokovnjakov na področja nadlegovanja na delovnem mestu.

⁵ Nekateri bolezenski znaki ali bolezni, ki jih v nadaljevanju opisujemo kot posledice mobbing-a so lahko (dejansko) vzroki, zato moramo pri definiranju posledic in vzrokov biti skrajno pazljivi in natančni (Zapf, 1999).

(a) pri posamezniku, torej žrtvi ali storilcu⁶

- prevelika zaposlenost,
- premajhna zaposlenost,
- kulturna, nacionalna ali spolna pripadnost žrtve, njena barva kože ali spol,
- posebne osebnostne značilnosti,
- socialno šibkejši posamezniki (invalidi).

Pomembno je poudariti, da storilci mobbing izvršujejo zavedno in z razlogi, ki jih je potrebno iskati predvsem v njihovem strahu pred tem, da sami postanejo žrtve tovrstnega nasilja, v njihovem prepričanju, da so njihova dejanja povsem normalen del delovnega okolja in vsakdanjika, v njihovi potrebi po uveljavljanju moči in sproščanju agresij idr. Večina storilcev se seveda ne zaveda posledic, ki jih njihova dejanja povzročijo oziroma o njih sploh ne razmišljajo (www.employeeombudsman.sa.gov.au - Recognising and Eliminating Bullying in the Workplace, 6. avgust 2004).

(b) znotraj organizacije ⇒ delovno okolje, delovni pogoji in delovni odnosi

- splošna kultura znotraj neke organizacije,
- nenavadne spremembe v organizaciji,
- negotovost glede delovnih mest,
- slabo in nezdravo delovno vzdušje med zaposlenimi (nesoglasja med zaposlenimi in vodstvom, nerazumevanje med sodelavci, izredno tekmovalno delovno okolje),
- nezadovoljstvo gleda kakovosti in načina vodenja,
- pomanjkljiva (predvsem enosmerna) medsebojna komunikacija,
- nepravičen sistem napredovanj,
- konflikti zaradi nejasnega položaja v organizaciji in nejasnih pristojnosti ter vlog zaposlenih,
- vedno višje zahteve na delovnem mestu (ki pogostokrat vodijo do stresa zaradi dela⁷),

⁶ Raziskave so pokazale, da je z vidika žrtve najpogostejši vzrok mobbing-a prav storilec, njegove lastnosti, zli nameni ipd. Vendar so le-ti zelo redko spoznani (v 4%) za ljudi s težavami pri prilagajanju družbenemu življenju oziroma sociopate (Nemie, 2003:4).

- nesposobnost in nezmožnost učinkovitega reševanja konfliktov, ki mnogokrat prerastejo prav v mobbing.

(c) znotraj socialnega oziroma družbenega sistema

- drastične gospodarske spremembe,
- odnos posameznih delov družbe do psihičnega nadlegovanja na delovnem mestu oziroma nasilja v družbi sploh (ignoriranje in nesankcioniranje problema),
- neurejena zakonodaja.

Kot kaže imajo vodilni zelo pomembno, celo ključno, vlogo preprečevanju psihičnega nasilja na delovnem mestu. Njihove vodstvene sposobnosti zahtevajo učinkovito vzpostavljanje dobrih in kvalitetnih delovnih pogojev, delovnih odnosov in delovnega okolja. Pa vendar so v eni izmed raziskav ameriškega inštituta (Workplace Bullying and Trauma Institute, 2003) ugotovili, da obstajajo nekakšne tipične reakcije vodilnih v organizaciji v zvezi s psihičnim nadlegovanjem na delovnem mestu. Ko so namreč žrtve o tovrstnih dejanjih poročale vodilnim, se je pozitivno odzvalo le okoli 20% vodilnih, 40% vodilnih je zadevo le še poslabšalo, saj so se aktivno vključili v dogajanje kot enakovredni akterji, kar je dejanja le še podkrepilo. Prav tako 40% vodilnih v primerih poročanja o tovrstnem nasilju ni storilo nič, kar seveda ne smemo interpretirati kot nevtralno reakcijo, po tem, ko je žrtev mobbing-a prosila za pomoč. Podobne rezultate kažejo tudi druge mednarodne raziskave (Namie, 2003).

Je pa kljub vsemu moč zaznati, da vodilni vedno redkeje zapostavljajo negativnega čustvenega vedenja na delovnem mestu ter njegove vplive, seveda negativne, na delovno okolje ter produktivnost organizacije.

⁷ V informativnem gradivu Ministrstva za delo, družino in socialne zadeve »Stres na delovnem mestu« (2002) stres definirajo kot posledico neskladnosti med zaposlenim in delom zaposlenega, nasprotujočih si zahtev med vlogami na delovnem mestu in zunaj njega ter kot posledico neustrezne stopnje nadzora nad delom in življenjem. Stres na delovnem mestu je tudi posledica nadlegovanja na delovnem mestu in ne zgolj njegov vzrok za nastanek. Po mnenju glavnega republiškega inšpektorja za delo je med novjšimi poškodbami najpogostejši prav stres.

V EU stres na delovnem mestu prizadene kar tretjino zaposlenih (<http://www.eurofond.ie/publications>, 16. februar 2004).

Tudi **posledice** so večplastne in raznolike in ne občutijo jih zgolj žrtve psihičnega terorja na delovnem mestu, ampak tudi ostali sodelavci ter družina prizadetega. Nenazadnje te posledice občutita tudi sama organizacija in družba kot celota. V vseh razpoložljivih raziskavah se ugotavlja, da se posledice mobbing-a kažejo v obliki fizičnih, psihičnih in psihosomatskih obolenj pri posamezniku in v obliki finančnih ter pravnih posledic organizacij.

(a) posledice za žrtev

- depresije in fobije
- motnje spanja
- prebavne motnje
- glavoboli
- razdražljivost
- utrujenost in težave s spanjem
- težave s srcem in žolčem
- obolenja mišic in okostja
- stres in z njim pogojena obolenja
- motnje koncentracije
- zmanjšanje storilnosti
- izguba delovnega mesta, pogosta odsotnost, torej ogrožena socialna varnost
- izguba poslovnega in osebnega ugleda
- slabšanje socialnih stikov z bližnjimi, celo socialna osamitev žrtve
- samomor.

(b) posledice za sodelavce

Nadlegovanje na delovnem mestu se ponavadi izvršuje nad posameznikom ali majhno skupino ljudi. Tako se v bližini žrtve najde kar nekaj tistih posameznikov, ki celotno situacijo zgolj opazujejo. Le redki so namreč tisti, ki poskušajo ustaviti storilca. Kljub temu, da priče mobbing dejanj z nasiljem niso neposredno povezane, pa vendarle občutijo posledice posrednega prisostvovanja dejanjem, in sicer:

- občutek krivde
- strah pred posledicami, če bi žrtvi pomagali
- strah pred tem, da bodo tudi sami postali žrtev
- umikanje oziroma izogibanje storilcu in ne vzbujati kakršnekoli pozornosti
- imitacija oziroma posnemanje dejanj storilca, z namenom izogniti se vlogi morebitne žrtve ali pa zgolj doseči uspehe, katere je uspelo doseči samemu storilcu (npr. napredovanje) (povzeto po www.employeeombudsman.sa.gov.au - Recognising and Eliminating Bullying in the Workplace, 6. avgust 2004).

(c) posledice za družino žrtve

Posledice za žrtev, kot so psihične bolezni, depresija, zloraba alkohola in prepovedanih drog, celo samomor, seveda neposredno vplivajo tudi na družino žrtve. Ti vplivi se kažejo predvsem v obliki finančnih težav (ogrožena socialna varnost), do katerih pride bodisi zaradi izgube delovnega mesta ali pa zaradi pogoste odsotnosti z dela, v obliki skrhanih medosebnih tako čustvenih kot intimnih odnosov, ki lahko privedejo celo do ločitve zakoncev ali pa do delikventnega vedenja otrok (povzeto po www.employeeombudsman.sa.gov.au - Recognising and Eliminating Bullying in the Workplace, 6. avgust 2004).

(d) posledice za storilca

Kot smo že omenili, se storilec ponavadi ne zaveda posledic in dejanj, ki jih izvršuje. Ko in če pa se ti posamezniki končno zavedajo posledic svojih dejanj, je tovrstno spoznanje zanje zelo obremenjujoče. Občutek krivde in obžalovanje pomembno vplivata na njihovo produktivnost, predvsem pa na delovno okolje. Posledice se lahko kažejo tudi podobnih psihičnih reakcijah, ki so značilne za psihične reakcije žrtev. Nekatere reakcije se kažejo tudi v zlorabi alkohola in prepovedanih drog (povzeto po www.employeeombudsman.sa.gov.au - Recognising and Eliminating Bullying in the Workplace, 6. avgust 2004).

(e) posledice za organizacijo

- slabšanje delovne klime
- zmanjšanje storilnosti
- slabo odločanje
- težave z motivacijo zaposlenih
- zmanjšanje poslovnega ugleda
- posredni stroški zaradi zmanjšane storilnosti in produktivnosti
- neposredni stroški zaradi bolniških odsotnosti⁸ in posledic invalidnosti
- neposredni stroški zaradi odpovedi pogodb o delu
- neposredni stroški odpravnin, odškodnin, pravnih postopkov, svetovalcev – zaradi povečanega števila tožb na račun mobbinga
- povečana fluktuacija (predvsem visoko usposobljenega kadra) (povzeto po Report of Queensland Government Workplace Bullying Taskforce, 10. avgusta 2004).

(f) posledice za družbo oziroma državo

- - neposredni stroški socialnega zavarovanja, ki jih povzročijo zdravstvena nega in predčasne upokojitve zaradi nasilja na delovnem mestu⁹.

Poleg vseh omenjenih posledic nikakor ne smemo zanemariti vpliv mobbing-a na socialno varnost žrtve in njegove okolice. Kot smo že ugotovili, mobbing vpliva na delovno vzdušje v organizaciji, zaradi česar sta njena storilnost in uspešnost bistveno zmanjšana. To pomeni slabši zaslužek tudi za ostale v organizaciji, poleg slabega vzdušja na delovnem mestu, seveda. Slabši zaslužek pa kaže na prvi znak zmanjševanja socialne varnosti vseh zaposlenih. Zmanjšana storilnost in uspešnost pa lahko privedeta do gospodarskih težav, ki navsezadnje lahko privede tudi do likvidacije neke gospodarske družbe, prisilne poravnave ali celo stečaja. Vse to pa je povezano z odpuščanjem zaposlenih. Izguba delovnega mesta pomeni izgubljeno

⁸ Po nekaterih ocenah evropskih držav dan bolniške odsotnosti delavca gospodarsko družbo stane od 100 do 200 € (Einarsen v Cvetko, 2003a: 443).

⁹ Primer: Nemški strokovnjaki si izračunali, da nasilje na delovnem mestu tamkajšnje gospodarstvo stane od 12 do 22 milijonov evrov (Mazi, 2002).

osnovno socialno varnost in zatekanje k drugim oblikam pridobivanja sredstev za preživetje (raznovrstne denarne pomoči) (Cvetko, 2003a: 441).

Omenjene posledice se seveda pojavljajo postopoma, kar je odvisno od načina in trajanja psihičnega nadlegovanja. Mobbing pogosto poteka po določenem vrstnem redu, kar pa seveda ni pravilo. Ta vrstni red se lahko od primera do primera spreminja.

Celotno dogajanje se prične s preprostim nesporazumom ali konfliktom, ki ga nikakor ni mogoče konstruktivno rešiti in kot tak se lahko le še zaostrojuje. Razvijejo se razmere za razvoj mobbing-a. Pri vsem tem pa konflikt ponavadi postane nepomemben in iz strokovnega konflikta se razvije osebni spor. Žrtev že v tem obdobju občuti prve psihosomatske težave, kot so razdražljivost, nejevoljnost, znojenje, glavoboli, utrujenost in tudi nekoliko bolj resne težave, kot so težave z žolčem in krvnim obtokom ter bitjem srca. Ta stopnja povzroča krajše ali daljše pobege v bolniško odsotnost.

V drugem delu se napadi na žrtev nadaljujejo, hkrati pa postanejo bolj intenzivni in številčnejši. Medsebojne komunikacije med zaposlenimi so prekinjene, delovni odnosi slabi in o posameznikih ali skupinah zaposlenih se začnejo širiti govorice. Že prej omenjene psihosomatske težave sedaj postanejo vedno resnejše in močnejše, pojavijo se tudi prvi znaki resnejših psihičnih težav, nekateri strokovnjaki celo omenjajo t.i. PTS (post-travmatski sindrom)¹⁰. Po raziskavi Namie-ja naj bi post-travmatski sindrom kot posledico psihičnega nasilja na delovnem mestu doživelo kar 31% žensk in 21% moških. Zaradi takšnega razvoja dogodkov zaposleni ponavadi postane še bolj neskoncentriran in raztresen, zaradi česar pri opravljanju dela pride do pogostih napak. Te napake vedno redkeje nadzoruje in odpravlja, zato žrtev na eni strani začne z begom (vse pogostejša bolniška odsotnost), delodajalec pa prične izvajati prve disciplinske ukrepe, kot je npr. zniževanje plače. Kvaliteta in rezultati dela nadlegovanega so jasno slabi. Za slabo delo tarče počasi izvedo tudi drugi sodelavci, kar problem in njegove težave naredi javne.

¹⁰ Posameznik lahko postane žrtev post-travmatskega stresa, ko je priča ekstremno obremenjujočemu dogodku. Ponavadi gre za dogodke, kot so vojna, posilstva, umori, nesreče s smrtnim izidom ipd. Posameznik, ki je priča ali celo žrtev teh dogodkov, ponavadi te dogodke znova in znova doživlja prek nočnih mor ali ponavljajočih se spominov. Posledice PTS imajo močne vplive na posameznikovo poklicno, zasebno in socialno življenje. (Leymann, 6. avgust 2004)

Sodelavci ponavadi napadenega, v tej zadnji fazi procesa, iz delovne in socialne sredine izolirajo, kar problem samo še poglobi. Ugled žrtve kot človeka in delavca slabi in pojavljati se pričnejo nove težave. Na tej stopnji je namreč moč opaziti povečano (zlo)rabo zdravil in alkohola ter prepovedanih drog. Ta zadnja stopnja lahko privede tudi do samomora¹¹ žrtve psihičnega nadlegovanja na delovnem mestu.

Zelo pogosto na tej stopnji pride do odpovedi pogodbe o zaposlitve bodisi s strani tarče in še pogosteje s strani delodajalca, saj žrtev zaradi psihičnih in fizičnih težav pogosto sploh ni več sposobna za normalno delo. Poleg tega zaposlitve ponavadi ne dobi več, saj sta družbeni in poklicni ugled že krepko načeta, če ne že popolnoma izgubljena (povzeto po Tkalec, 2001:911,912 in Cvetko, 2003b:900,901).

Kot je razvidno ima v celotnem procesu zelo pomembno vlogo pravilna in profesionalna reakcija vodilnih, s pomočjo katere lahko posledice mobbing-a, predvsem tiste, ki prizadenejo posameznika in organizacijo, povsem omili. V nasprotnem primeru pa je zelo pomembna vloga pravnega sistema, ki pa je pogostokrat v teh primerih dokaj neučinkovit. Mobbing dejanja so namreč pred delovnim in socialnim sodiščem težko dokazljiva, še težje pa je dokazati njihovo pravno škodnost znotraj pravnih norm. Zato moramo oblikovati dosledno in natančno zakonodajo, da žrtve lahko primerno zaščitimo, storilce pa kaznujemo.

3.3. Mobbing na evropski ravni

3.3.1. Zakonodajni okvir

Zakonodajo na tem področju urejajo naslednji pravni viri:

(a) Direktiva Sveta Evrope 89/391/EGS z dne 12. junija 1989

Ta direktiva Sveta Evrope je eden izmed krovnih mednarodnih dokumentov na ravni Evropske skupnosti, ki pokriva področje varnosti in zdravja pri delu in vpeljuje ukrepe za vzpodbuditev izboljšav varnosti in zdravja delavcev pri delu. Tako v 5. členu jasno

¹¹ Po raziskavi, ki je bila opravljena na Švedskem, v tej državi posledice mobbing-a vplivajo na približno 10% izvršenih samomorov, v Nemčiji se vpliv posledic kaže v kar 10-20% primerih (Namie, 2003).

opredeljuje delodajalčevo dolžnost in odgovornost poskrbeti za varnost in zdravje delavcev na vseh področjih v zvezi z delom. (PRILOGA A)

Področje varnosti in zdravja pri delu med drugim vključuje tudi čustveno nasilje na delovnem mestu. Omenjeno direktivo so države članice vpele v svoje pravne sisteme, nekatere od njih so celo oblikovale smernice za preprečevanje psihičnega nasilja na delovnem mestu. Kljub vsemu pa je potrebno poudariti, da so te države redke. Več je tistih, ki imajo te zakone v pripravi, nekatere pa to področje rešujejo zgolj s smernicami in resolucijami. (www.agency.osha.eu.int - Factsheet 23, 16. februar 2004)

(b) Evropska socialna listina (spremenjena)

Bistveno bolj jasna in natančna, za Slovenijo pa popolnoma zavezujoča je ESL (spremenjena), ki so jo leta 1995 sprejele članice Sveta Evrope. V 26. členu namreč vsebuje določbo o pravici do dostojanstva pri delu, kjer je med drugim posebej *poudarjena dolžnost pospeševanja osveščanja, obveščanja in **zaščite** pred ponavljajočimi graje vrednimi ali očitno negativnimi in žaljivimi dejanji, usmerjenimi proti posameznim delavcem na delovnem mestu ali v zvezi z delom ter sprejetje vseh ustreznih ukrepov za zaščito delavcev pred takim ravnanjem*¹². (PRILOGA B)

Svet Evrope svojim članicam torej nalaga sprejetje vseh ustreznih ukrepov za zaščito delavcev, kar pomeni sprejetje primernih zakonskih in podzakonskih aktov.

Na tem mestu je nujno potrebno poudariti prisotnost neustreznih prevodov mednarodnih pravnih virov in ostalih dokumentov, tako njihovih naslovov kot njihove vsebine. Prevod 26. člena ESL (spremenjene) je le kapljica problema. 8. člen Ustave RS med drugim poudarja da se ratificirane in objavljene mednarodne pogodbe uporabljajo neposredno.

Medtem ko ESL (spremenjena) dejansko govori o *pospeševanju osveščanja, obveščanja in **preprečevanju**, (...)*, so slovenski pravni strokovnjaki te obveznosti prevedli kot *pospeševanje osveščanja, obveščanja in **zaščite** pred*¹³ (...).

¹² ESL (spremenjena) v tem členu posebej poudarja tudi dolžnost pospeševanja osveščanja, obveščanja in zaščite pred spolnim nadlegovanjem na delovnem mestu ali v zvezi z delom ter dolžnost sprejetja ustreznih ukrepov za zaščito delavcev pred takim ravnanjem (UL RS – Mednarodne pogodbe, št. 7/99).

¹³ Vir: Uradni list RS – Mednarodne pogodbe, št. 7/99

Razlika je seveda bistvena. Predvsem za morebitne žrtve. In več kot očitno je, da Slovenija ne upošteva in izpolnjuje zahtev, ki ji jih na delovnopravnem področju nalaga Svet Evrope.

3.3.2. Institucionalni okvir

Kljub dokaj široki in splošni zakonodajni urejenosti področja mobbing-a, je zavedanje o pojavu in njegovih posledicah na visoki ravni. Na evropski ravni deluje kar nekaj nevladnih in civilnih institucij ter skupnih organov EU, katerih delo je usmerjeno predvsem v zagotavljanje varnosti in zdravja pri delu, med drugim tudi v preprečevanje psihičnega terorja na delovnem mestu.

(a) Evropska agencija za varnost in zdravje pri delu (EAVZD)

EU je ustanovila EAVZD za pomoč pri posredovanju informacij s področja varnosti in zdravja pri delu. Agencija, ki ima sedež v Bilbau v Španiji, si prizadeva za izboljšanje življenja delavcev, tako da vzpodbuja pretok tehničnih, znanstvenih in ekonomskih informacij med vsemi, na katere se nanašajo vprašanja varnosti in zdravja pri delu. Za izvajanje te funkcije je agencija vzpostavila omrežje z več kot 30 partnerji v Evropi in drugod po svetu, ki se je v zadnjih dveh letih znatno razširilo, tako da vključuje tudi vse države pristopnice. Gre ta tako imenovane nacionalne informacijske točke, ki prek družine spletnih strani ponujajo najbolj celovit vir informacij glede varnosti in zdravja pri delu. V Sloveniji je takšna informacijska točka ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve.

EAVZD je v svoje številne smernice, t.i. »factsheets«, vključila tudi mobbing in področja, ki so povezana z njim, in sicer stres ter nasilje na delovnem mestu, praktične nasvete za zaposlene o odpravljanju stresa v zvezi z delom in njegovih vzrokov ter nasvetov, kako se lotiti psihosocialnih problemov in zmanjšati stres v zvezi z delom. Namen teh smernic je predvsem podajanje kratkih informacij o EAVZD in njenih aktivnosti. Na njihovi spletni strani je moč najti tudi številna poročila o prisotnosti in razširjenosti mobbing-a v posameznih državah.

Na področju preprečevanja nasilja in nadlegovanja na delovnem mestu deluje tudi **(b) Evropska fundacija za izboljšanje življenjskih in delovnih pogojev**, ki je bila oblikovana leta 1975 z namenom delovati na področju izboljšanja življenjskih in delovnih pogojev v Evropi. Njene naloge so predvsem raziskovalne narave s

področja izboljšanja življenjskih in delovnih pogojev ter nudenje informacij, podatkov ter različnih analiz. Pri raziskavah in oblikovanju nacionalnih poročil, katere so zelo pogosto namenjene prav nasilju na delovnem mestu, sodelujejo mnogi priznani mednarodni strokovnjaki.

(c) Mednarodna organizacija za delo

Mednarodna organizacija dela (MOD) je bila ustanovljena po prvi svetovni vojni. Njen namen je uveljavljanje socialne pravičnosti in mednarodno priznanih človekovih in delovnih pravic. Do danes je sprejela skoraj dvesto različnih konvencij, ki urejajo celotno področje delovno-pravno zakonodaje. Približno 40 konvencij pa ureja neposredno področje varnosti in zdravja pri delu. Veljavnost teh konvencij v posameznih državah je vezana na njihovo ratifikacijo s strani zakonodajnih organov posamezne države. Tudi v Sloveniji. Seveda je v našem prostoru ostalo neratificiranih še kar nekaj konvencij, večina že iz obdobja Jugoslavije. Kar pa za Slovenijo kot MOD in EU ni najbolj vzpodbudno. Dejstvo je, da je celoten odnos do MOD in njenih konvencij še vedno neurejen in je omejen zgolj na globalno izjavo o prevzemu obvez prejšnje države. Sprejem novih konvencij in drugih aktov, ki bi jih RS morala obvezno ratificirati, je namreč v velikem zaostanku.

3.4. Mobbing v Sloveniji

3.4.1. Splošno

Zahteve SE na področju čustvenega ali fizičnega nasilja na delovnem mestu so splošne in nedorečene, a povsem jasne. Povsem jasen je tudi zgled nekaterih evropskih držav na tem področju, predvsem ko govorimo o pravni ter institucionalni ureditvi mobbing-a. Kar nekaj držav članic (skandinavske države, Francija, Nemčija...) je sprejelo posebne zakone, ki urejajo področje psihičnega nadlegovanja na delovnem mestu. Pa vendarle skozi analizo slovenske zakonodaje ugotovimo, da Slovenija ni upoštevala vseh zahtev, ki so ji pred in z vstopom v EU bile podane.

Tako bodo v tem delu naloge podane tudi nekatere možne izboljšave, ki so nujne za konstruktivno reševanje tega problema tako na ravni posameznika in organizacije, kot tudi na ravni države.

3.4.2. Zakonodajni okvir

Tudi Slovenija je nekatere zahteve Evrope na področju zagotavljanja dostojanstva pri delu, torej tudi mobbinga, vnesla v svojo zakonodajo. Ali ji je to dobro uspelo, pa je razvidno iz nadaljnje analize slovenske zakonodaje.

Delovno pravno področje, konkretno nasilje in nadlegovanje na delovnem mestu, naj bi v Sloveniji med drugim urejali Zakon o delovnih razmerjih, Zakon o varnosti in zdravju pri delu ter nekateri podzakonski akti.

(a) Zakon o delovnih razmerjih (UL RS, št. 42/02)

ZDR je Državni zbor RS sprejel aprila 2002, veljati pa je začel 1. januarja 2003. Natanko tri leta po razglasitvi zakona o ratifikaciji ESL (spremenjene). Po mnenju doc. dr. Barbare Kresal je napredek novega zakona videti v uskladitvi delovnopравnih institutov z uveljavljenimi mednarodnimi standardi ter s pravno ureditvijo Evropske skupnosti, ki zavezujejo Slovenijo (Kresal, 2002:33).

Vendar s podrobno analizo ugotovimo, da je prav področje mobbinga tisto področje, ki tej trditvi nekoliko nasprotuje. Omenjene zahteve spremenjene ESL so upoštevane le delno.

45. člen ZDR o varovanju dostojanstva delavca pri delu se osredotoča zgolj na nezaželena ravnanja spolne narave in kot tak le delno temelji na 26. členu spremenjene ESL (ki je za Slovenijo zavezujoča), saj ta listina govori tudi o osveščanju, obveščanju in preprečevanju ponavljajočih se graje vrednih ali očitno negativnih in žaljivih dejanj, usmerjenih proti posameznim delavcem na delovnem mestu ali v zvezi z delom ter sprejetje vseh ustreznih ukrepov za zaščito delavcev pred takšnim ravnanjem, kar pa ZDR ne upošteva (Cvetko, 2003b)! Torej, je v tem temeljnem zakonu, ki ureja delovnopravno področje, ostalo neurejeno prav področje mobbing-a, saj zahteve spremenjene Evropske socialne listine nismo uspeli izpolniti v celoti.

Tudi področje zaščite pred dejanji mobbing-a lahko ocenimo kot zelo pomanjkljivo urejeno, pri čemer mislimo na oblike zaščite, ki delavcu omogoči ali zadržanje delovnega mesta pod ustreznimi pogoji ali pa vsaj priznanje določene odškodnine in nadaljevanje socialne varnosti, in ne beg v bolniško odsotnost, invalidnost ali celo odpoved pogodbe o zaposlitvi s strani delavca (Cvetko, 2003b:903).

Kljub vsemu pa ne smemo pozabiti, da ta zakon vendarle ureja nekatera področja, ki so znana tudi kot mobbing dejanja, in sicer prepoved diskriminacije ali pa opustitev možnosti za razporeditev delavca in podobno. Vtis nekoliko popravijo, še vedno pa ne moremo trditi, da je mobbing – kot vedno bolj pereč družbeni problem – zakonsko zadovoljivo urejen.

Malce bolj zadovoljivo je urejena zakonodaja tudi na področju posledic takih ravnanj, saj ZDR v 43. členu določa, da mora delodajalec zagotoviti pogoje za varnost in zdravje pri delu v skladu s posebnimi predpisi o varnosti in zdravju pri delu.

(b) Zakon o varnosti in zdravju pri delu (UL RS, št. 56/99 do 64/01)

Zagotavljanje varnosti in zdravja pri delu je ena izmed temeljnih človekovih pravic in je zato tudi ustavna kategorija. Zakonodaja na tem področju je v Sloveniji še vedno precej neurejena in nedorečena, hkrati pa je usmerjena predvsem v zagotavljanje tehnične varnosti v delovnem okolju in tako povsem zanemari psihosocialno področje, med drugim tudi psihično nasilje na delovnem mestu.

Zakon o varnosti in zdravja pri delu je drugi ključni zakon, ki na novo ureja pravila odnosov med delavci in delodajalci. Rdeča nit tega zakona sta življenje in zdravje zaposlenih. Zakon namreč obvezuje k ustreznemu ravnanju vse delodajalce, ne glede na vrsto dejavnosti, s katero se ukvarjajo oziroma na velikost družbe ali druge organizacije, in ne glede na to, ali gre za gospodarstvo ali negospodarstvo.

ZVZD tako v 5. členu splošno določa, da je delodajalec dolžan zagotoviti varnost in zdravje delavcev v zvezi z delom, pri čemer med ukrepe tovrstne zagotovitve sodi tudi obveščanje in usposabljanje delavcev, pri izvajanju teh ukrepov pa mora med drugim upoštevati tudi razvijanje celovite varnostne politike, ki vključuje tehnologijo, organizacijo dela, delovne pogoje, medčloveške odnose ter dejavnike delovnega okolja (6. člen ZVZD) in obveščanje o problemih (23. člen ZVZD). V 56. členu ZVZD pa je za neizvajanje teh določb delodajalcu zagrožena tudi denarna kazen.

Zakon pa določa tudi pravice delavcev oziroma zaposlenih, v smislu pravice do dela in delovnega okolja, ki mu zagotavljata varnost in zdravje pri delu (8. člen ZVZD).

Zakon o varnosti in zdravju pri delu naj bi prevzel neke vrste vlogo krovnega zakona za to področje in kot tak naj bi bil dopolnjen z vrsto drugimi posebnimi zakoni in

podzakonskimi akti, izdanimi na njegovi podlagi. Vendar pa je povsem jasno, da je Slovenija tudi na tej ravni povsem zanemarila psihosocialne dejavnike zagotavljanja varnosti in zdravja pri delu, kar je glede na izkušnje in spoznanja v Evropi povsem nerazumljivo.

Torej se z besedami direktorja EAVZD Hans-Horst Konkolewsky, »*da je Slovenija v svojo zakonodajo že prenesla celovite Evropske direktive o varnosti in zdravju pri delu*« nikakor ne moremo strinjati. Je pa vsekakor vzpodbudna njegova želja, da »*je sedaj glavni izziv zagotoviti, da se ti pravni standardi pretvorijo v resnične izboljšave delovnih pogojev in da bo EAVZD z veseljem podpirala ta proces ter bo v sodelovanju s slovenskimi omrežnimi partnerji razvijala varna, zdrava in perspektivna delovna mesta po vsej razširjeni Evropi*«.

Odprtih vprašanj je torej še kar nekaj. Dokončne odgovore nanje lahko v prihodnosti izoblikuje sama sodna praksa, seveda ob pomoči delovnopravne teorije ter stališč delovnopравниh strokovnjakov v različnih komentarjih in strokovni literaturi.

(c) Področje varnosti in zdravja pri delu urejajo tudi **številni pravilniki in drugi podzakonski akti**, vendar med njimi ne najdemo nobenega, ki bi področje nasilja v delovnem okolju ali zagotavljanju dostojanstva urejal podrobno.

Med njimi je tudi **Pravilnik o seznamu poklicnih bolezni**, kateri opredeljuje poklicne bolezni, pogoje, pod katerimi se štejejo bolezni za poklicne ter delovna mesta, na katerih se le-te pojavljajo. Ugotovimo lahko, da ta pravilnik ne vsebuje opredelitev bolezni, ki se razvijejo iz psihosomatskih dejavnikov. Zaradi česar so posamezniki, ki so žrtve sistematičnega nasilja na delovnem mestu, ki lahko utrpijo močne posledice, deležni nižjih ravni pravic in odškodnin, do katerih bi bili sicer upravičeni, če bi se njihova »bolezen« priznala kot poklicna bolezen. Prav tako pa to neurejeno področje onemogoča odkritje opozoril na nesprejemljive delovne razmere, zaradi katerih zaposleni poklicno zbolevali.

(d) ostali pomembni viri

Področje zagotavljanja varnosti in zdravja pri delu pa omenjajo še nekateri drugi viri, ki imajo v slovenskem okolju prav tako pomembno vlogo. V okviru **Socialnega sporazuma za obdobje 2003 – 2005** (Uradni list RS, št. 40/2003) so se Vlada RS, organizacije delodajalcev in sindikati med drugim zavezali k dosegu gospodarskega razvoja in socialne ter pravne varnosti. Hkrati so se zavezali tudi k popolnejši ureditvi področja varnosti in zdravja pri delu, ki ga definirajo kot eden izmed pogojev za doseg gospodarskega razvoja in gospodarske rasti. Partnerji tega sporazuma se sicer zavedajo, da so varne in zdravju prijazne razmere osnovni predpogoj dolgoročnega razvoja in da pravočasna skrb delodajalcev za odpravo neustreznih in zdravju škodljivih delovnih razmer preprečuje bistveno dražje dolgoročne posledice za zdravje ljudi, kot so poškodbe pri delu, zdravstvene okvare, poklicne bolezni, bolezni v zvezi z delom, invalidnost kot posledice dela ter vse vrste absentizma, vendar pa so njihovi nameni, cilji in obljube v tem dokumentu zelo ohlapni in splošni, saj konkretnih obvez in nalog ne mogoče zaslediti.

Pri zagotavljanju pravne varnosti pa se partnerji tega sporazuma zavezujejo predvsem k sprejetju evropskih predpisov v naš pravni red, pripravo Nacionalnega programa varnosti in zdravja pri delu in zagotovitev pravne varnosti. Pravna varnost je pomemben element razvoja vsake družbe, ki je zagotovljena le s pomočjo ustrezne zakonodaje, učinkovitega sodnega sistema ter s poznavanjem in spoštovanjem sprejetih predpisov. Ustrezna zakonodaja pomeni jasnost, razumljivost in nedvoumnost zakonskih določil, ki bi predvsem preprečevala konfliktne razmere ob izvajanju v praksi. In prav to je potrebno pri pravni ureditvi škodljivih odnosov v delovnem okolju, ki trenutno pravne varnosti in gospodarskega razvoja ne omogočata v zadostni meri.

Nacionalni program varnosti in zdravja pri delu (Uradni list RS, št. 126/2003) določa strategijo razvoja področja varnosti in zdravja pri delu, katerega namen je varovanje življenja, zdravja in delovne zmožnosti delavca, preprečevanje poškodb pri delu in poklicnih bolezni.

Skozi podrobno analizo dokumenta je moč najti številne nasprotujoče si ideje in vsebine. Tako je v uvodu zapisano, da nacionalni program upošteva smernice in priporočila, ki jih določajo mednarodnopravni akti in da slovenska zakonodaja *posebej dosledno sledi temeljnim načelom, ki so uveljavljena v EU na podlagi okvirne*

direktive 89/391/EEC. Avtorji resolucije večkrat tudi poudarijo popolno usklajenost z evropsko pravno ureditvijo na področju varnosti in zdravja pri delu. Ta usklajenost pa je, kot smo že poudarili, zgolj delna in površinska. Kar pomeni, da o pravni usklajenosti težko govorimo.

Omenjena Resolucija v vsej svoji vsebini sploh ne predvideva in omenja psihičnega nasilja na delovnem mestu ali kakršnokoli ureditev področja v prihodnosti, čeprav je ena izmed prioritiet Slovenije na področju varnosti in zdravja pri delu prav sledenje in upoštevanje predpisov in spoznanj EU.

Osnovne aktivnosti, ki jih predvideva nacionalni program, so usmerjene v promocijo varnosti in zdravja pri delu, ki obsega osveščanje prebivalstva, delodajalcev in delavcev, njihovo izobraževanje in usposabljanje ter različne aplikativne raziskave, vzpostavitev in razvijanje "dobre varnostne prakse" v obliki neobvezujočih navodil in priporočil namenjenih delodajalcem in delavcem kot pripomoček za uveljavitev obvezujočih oziroma predpisanih zahtev ter poostren nadzor nad izvajanjem predpisov.

Analiza slovenske zakonodaje in ostalih dokumentov pa je pokazala, da je Slovenija na področju psihičnega nasilja na delovnem mestu, kljub njegovim velikim in kompleksnim posledicam, povsem neurejena. Analiza ostalih dokumentov, prav tako zavezujočih, pa je le še potrdila, da o psihičnem nasilju na delovnem mestu vemo zelo malo in da se razmer in vplivov na posameznika in družbo kot celoto sploh ne zavedamo.

Na tem mestu moramo poudariti, da naša analiza pojava temelji predvsem na analizi delovnopravnih virov. Pri mobbing-u pa gre za večplasten problem in ga kot takega ne moremo reševati zgolj na področju delovnega prava, ampak tudi na področju medicine, psihologije in sociologije.

Kot zanimivost naj predstavimo še en pravni vir, in sicer **Kolektivno pogodbo dejavnosti bank in hranilnic v RS** (Uradni list RS, 81/2004, 112/2004, 129/2004), ki je zavezujoča za vse članice Združenja bank Slovenije in za stranki te pogodbe. Kolektivna pogodba je po ZDR pravni akt, ki še dodatno ureja pravice in obveznosti iz razmerij med delodajalci in delavci ter ostala razmerja.

V poglavju 1.7. Prepoved diskriminacije v 8. členu natančno opredeljuje vlogo in odgovornost delodajalca ter dolžnost in pravice vsakega zaposlenega. Delodajalec je

namreč odgovoren za zagotavljanje normalnih psihosocialnih pogojev dela in za preprečitev psihičnega, fizičnega in spolnega nasilja nad delavcem ali skupino delavcev ter zaščititi žrtev pred takšnim ravnanjem. Delodajalec je dolžan delovati tudi preventivno in seznanjati zaposlene o njihovi pravici do dostojanstva pri delu, o pravici varovanja njihove zasebnosti in osebne integritete. Dolžnost spoštovanja delavčeve osebnosti in njegovega dostojanstva pogodba nalaga tudi vsakemu delavcu, posebej vodjem delovnega procesa in upravi delodajalca. Zadnji odstavek člena pa delavcu v primeru delodajalčevega neupoštevanja omenjenih določil priznava pravico do izredne odpovedi pogodbe o zaposlitvi ter odpravnini in odškodnino.

Zaščita zaposlenih znotraj dejavnosti bank in hranilnic pred psihičnim nasiljem na delovnem mestu je urejena na izredno kakovostnem nivoju in je lahko zgled dobre prakse vsem delodajalcem in tistim pravnim strokovnjakom, ki oblikujejo zakonodajo na delovnopravnem področju.

3.4.3. Institucionalni okvir

- **MDDSZ, Direktorat za delovna razmerja in pravice iz dela**

Temeljna naloga direktorata je priprava zakonodaje, ki se nanaša na pravice in obveznosti iz delovnega razmerja ter na splošne pogoje dela. Direktorat spremlja in analizira konvencije in priporočila MOD ter smernice in priporočila Evropske unije, saj teži k temu, da bi bila nova zakonodaja s tega področja, čimbolj prilagojena evropskim delovno pravnim standardom. Precejšen del svojih aktivnosti namenja izdelavi mnenj o uporabi posameznih določb zakonodaje s svojega področja dela. Opravlja tudi naloge, ki se nanašajo na strokovne podlage ter izdajanje izvršilnih predpisov in standardov, spremlja in ocenjuje stanje varnosti in zdravja pri delu v Sloveniji ter na tej podlagi pripravlja rešitve za enotno urejanje varnosti in zdravja pri delu, izvaja pa tudi naloge, vezane na ocenjevanje poklicnih tveganj za zdravstvene okvare delavcev. (povzeto po www.sigov.si/mddsz, 10. marec 2005)

- **Sektor za varnost in zdravje pri delu**

Področje dela sektorja obsega pripravo zakonov in drugih predpisov ter njihovo usklajevanje s predpisi EU, pripravo strokovnih mnenj, analiz, poročil, informacij ter drugih gradiv s področja varnosti in zdravja pri delu ter inšpekcije dela, reševanje

pritožb na drugi stopnji zoper odločbe inšpekcije dela, izdajanje dovoljenj za delo za opravljanje strokovnih nalog varnosti pri delu ter mednarodno sodelovanje s področja dela sektorja.

S prenehanjem delovanja Urada RS za varnost in zdravje pri delu, 1. januar 2004, je sektor prevzel tudi naloge urada - zadeve, ki se nanašajo na strokovne podlage za izdajo izvršilnih predpisov in standardov, na ocenjevanje poklicnih tveganj za zdravstvene okvare delavcev in na informacijsko-dokumentacijsko dejavnost področja varnosti in zdravja pri delu. (povzeto po www.mddsz.uvzd, 10. marec 2005)

- **Inšpektorat RS za delo**

Inšpektorat RS za delo je ustanovljen kot organ v sestavi MDDSZ in opravlja naloge inšpekcijskega nadzora nad izvajanjem zakonov, drugih predpisov, kolektivnih pogodb in splošnih aktov, ki urejajo delovna razmerja, plače in druge prejemke iz delovnega razmerja, zaposlovanje delavcev doma in v tujini, sodelovanje delavcev pri upravljanju, stavke ter varnost in zdravje pri delu ter nadzorstvo nad izvajanjem zakonov in predpisov, ki to izrecno določajo. Inšpekcijsko nadzorstvo s področja varnosti in zdravja pri delu bolj natančno obsega neposredni nadzor objektov in delovnih prostorov, ugotavljanje pogojev za delo v prostorih in na deloviščih, ustreznosti sredstev za delo, osebne varovalne opreme, izvajanje zdravstvenih pregledov, varno delo glede na posebnost dejavnosti itd. (povzeto po www.gov.si/mddsz, 10. marec 2005).

Iz narave del tega organa je razvidno, da cilji in naloge Inšpektorata RS za delo temeljijo predvsem na zagotavljanju tehnične varnosti zaposlenih, kar je nekoliko nenavadno, saj sta leto prej (2002) Evropska agencija za varnost in zdravje pri delu ter MDDSZ to leto posvetila prav stresu na delovnem mestu, torej psihosocialnim problemom in zmanjševanju ter obvladovanju stresa v zvezi z delom – Evropski teden varnosti in zdravja pri delu 2002. Evropski teden varnosti in zdravja pri delu je splošno usmerjen v prizadevanja, da bi Evropa postala varno in zdravo delovno okolje, tudi s pomočjo dejavnosti za zmanjšanje stresa in psihosocialnih tveganj, povezanih z delom (povzeto po www.gov.si/mddsz, 10. marec 2005).

- **Nacionalno informacijsko omrežje oziroma slovenska informacijska mreža za varnost in zdravje pri delu**

Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve deluje kot slovenska informacijska točka (Focal Point) EAVZD, pri čemer gre za vzpostavitev tristranskega nacionalnega informacijskega omrežja za spodbujanje varnejših in bolj zdravih delovnih pogojev.

Ena izmed glavnih nalog agencije je organizirati pretok informacij o varnosti in zdravju pri delu povsod po EU, to pa pomeni pomoč delavcem, delodajalcem in oblastem pri dostopu do najmodernejšega znanja, zlasti do primerov rešitev glavnih problemov varnosti in zdravja pri delu v skladu z "dobro prakso". Za izvajanje te ključne funkcije je agencija vzpostavila omrežje z več kot 30 partnerji v Evropi in drugod po svetu, ki se je v zadnjih dveh letih znatno razširilo, tako da vključuje tudi vse države pristopnice. To omrežje je elektronsko povezano prek družine spletnih strani agencije, ki v svetovnem merilu ponujajo najbolj celovit vir informacij glede varnosti in zdravja pri delu. (povzeto po www.gov.si/mddsz, 10. marec 2005).

- **Ministrstvo za zdravje**

V okviru MZ delujejo so institucije in aktivnosti v zvezi z zdravjem delavcev, ki jih pokriva stroka medicine dela, prometa in športa. MZ je nosilec politike varovanja zdravja, posebej politike varovanja zdravja delavcev in izvaja vse funkcije nadzora nad izvajanjem ukrepov varovanja zdravja delavcev, na nacionalni ravni pa vodi in koordinira aktivnosti v zvezi s promocijo zdravja za menedžment in ostalo delovno populacijo (povzeto po www.gov.si/mz, 10. marec 2005).

- **Podjetja, ki izobražujejo s področja VZD**

Za izobraževanje s področja varnosti in zdravja pri delu v Sloveniji skrbijo različna zasebna podjetja, ki posameznike seznanijo z obstoječo evropsko in slovensko zakonodajo, obveznostmi delodajalca ter zaposlenih in njihovih pravicah. Tovrstna izobraževanja so namenjena zgoj tehnčni varnosti in preprečevanju nesreč in poškodb pri delu, npr. zagotavljanju požarne varnosti, zagotavljanju varnosti na gradbiščih,... (obisk predavanja o varnosti in zdravju pri delu, podjetje Boštjan Podjed s.p., B.S.M.D., Ljubljana).

Psihosocialni dejavniki, zaradi katerih se mobbing lahko razvije in tako ogroža varnost in zdravje zaposlenega so povsem zanemarjeni in s tem tudi mobbing ter njegove posledice.

- **Zbornica varnosti in zdravja pri delu**

Zbornica VZD je samostojno poklicno združenje varnostnih inženirjev in drugih strokovnih delavcev s področja varnosti pri delu in pooblaščenih zdravnikov oziroma specialistov medicine dela, ki opravljajo strokovne naloge varstva pri delu, zdravstvenega varstva in varstva delovnega okolja v Republiki Sloveniji (povzeto po www.gov.si/mddsz/uvzd, 10. marec 2005).

- **Delavski zaupnik oziroma delavski zaupnik za varnost in zdravje pri delu**

Institut izvoljenih delavskih predstavnikov delavcem omogoča učinkovito (lahko tudi anonimno) posredovanje predlogov in mnenj za izboljšanje delovnih razmer in varnejše ter bolj zdravo delo. Omogoča pa tudi pretok informacij o nevarnostih in tveganjih za zdravje zaposlenih od delodajalca k delavcem.

Delavska participacija na področju varnosti in zdravja pri delu je predvsem tvorno sodelovanje med delodajalcem in zaposlenimi delavci. Za učinkovito delavsko participacijo na področju varnosti in zdravja pri delu je zato potrebno na uravnotežen način vključiti svet delavcev oziroma delavske zaupnike za varnost in zdravje pri delu v oblikovanje politike varnosti in zdravja pri delu pri delodajalcu (Vakselj, 2001).

3.4.4. (Strokovna) javnost

- **članki in druga dela**

Javnost je zelo pomemben dejavnik pri preprečevanju razvoja mobbing-a in zmanjševanju njegovih posledic, saj je predstavljanje problematike strokovni in širši javnosti eden izmed ukrepov preprečevanja čustvenega nasilja na delovnem mestu.

V Sloveniji je tako leta 2000 izšlo prvo delo o mobbing-u, in sicer ***diplomsko delo*** diplomantke Fakultete za družbene vede z naslovom »Mobbing«. Diplomsko delo daje zelo natančen, strokoven in kvaliteten vpogled v problem. Istočasno pa nam predstavi natančno analizo stanja glede mobbing-a v enem izmed slovenskih podjetij. Svojo hipotezo, da mobbing v Sloveniji je prisoten, tako potrdi.

Leta 2002, dnevni časopis Delo v svoji prilogi Delova borza dela, obširno in zelo dobro piše o konfliktnih komunikacijah na delovnem mestu, samomorih kot posledici šikaniranja in podrobno opiše primer šikaniranja v slovenski izpostavi multinacionalke. Žrtev, 27-letni Ljubljčan, naj bi po Leymann-ovi opredelitvi mobbing dejanj, doživel kar 27 le-teh (Stanković, 2002a).

Leto 2003 je za čustveno nasilje na delovnem mestu zelo pomembno leto, saj podjetje GV Izobraževanje d.o.o. izvede **raziskavo »Mobbing – psihično in čustveno nasilje na delovnem mestu«**, na katero se odzove 278 oseb iz slovenskih podjetij. Izsledki raziskave se septembra in oktobra predstavijo v strokovni reviji za ravnanje z ljudmi pri delu HRM ter na 6. slovenski konferenci o ravnanju z ljudmi. Rezultati in osnovne informacije o pojavu so nenehno dostopne tudi na spletni strani podjetja.

V istem obdobju, in sicer v začetku septembra 2003, pa je v dnevnem časopisu moč zaslediti **članek** novinarja Roka Praprotnika **»V smrt zaradi šikaniranja?«**, ki opozarja na slabe delovne razmere na Ministrstvu za obrambo RS. Avtor članka omenja, da sta dve osebi, ki sta v tem letu storili samomor, med drugim bili žrtvi nenehnega šikaniranja s strani nadrejenih ter nevzdržnih razmer na delovnem mestu. Ena izmed žrtev je bila celo zaposlena v vojaški zdravstveni službi kot tajnica vodje službe. Kljub pogosti menjavi nadrejenih, naj bi se zataknilo šele leto poprej, ko naj bi jo nova vodja službe »nagnala« iz pisarne, pri čemer pa ni dobila odločbe o prerazporeditvi na novo delovno mesto. Takšno stanje naj bi žrtev prizadelo, kar jo je privedlo v bolniško odsotnost. Ob ponovni vrnitvi na »delovno mesto« so jo pričakale nespremenjene razmere. Kmalu zatem je storila samomor in za sabo pustila družino z dvema šoloobveznima otrokoma. Po besedah avtorja članka naj bi sindikat državnih in družbenih organov pisal tedanjemu ministru in kadrovski službi. Odgovora ali pojasnila seveda niso prejeli. Sindikat zaposlenih na ministrstvu je razmišljal o ustanovitvi posebne komisije, ki bi se ukvarjala s problemi šikaniranja ter o pozivu varuhu človekovih pravic, da bi enemu svojih delavcev naložil obravnavanje takšnih primerih na obrambnem ministrstvu.

Več kot očitno lahko govorimo o mobbing-u, saj so prisotni vsi njegovi sestavni deli – delovno okolje, konfliktna komunikacija, sistematičnost, pogostost in cilj. Kot je iz članka razvidno so znaki, ki so kazali na neprimerne delovne odnose bili jasni, vendar jih nadrejeni niso opazili oziroma niso želeli opaziti. Posledice so bile

katastrofalne. Da so medosebni odnosi na omenjenem ministrstvu nadvse zaskrbljujoči, verjetno ni potrebno omenjati.

Javnost se po objavi članki v prihodnjih dneh in tednih nanj ni odzvala. Razloge gre iskati tudi v dejstvu, da se naša družba še ni zavedala katastrofalnih posledic tovrstnega nasilja na delovnem mestu oziroma da pojava kot takega ni prepoznala. Osveščanje in izobraževanje na tem področju sta torej nujna. Cena, ki sta jo plačala dva zaposlena, to potrjuje.

Seveda sem ob pisanju tega diplomskega dela kontaktirala s pristojnimi na MORS – s službo za stike z javnostjo in predsednico sindikata in s sindikatom zaposlenih v javni upravi. In želela opraviti anketiranje med zaposlenimi v upravnem delu MORS. A je le ostalo pri želji. Pristojni niso videli potrebe po izvedbi anketiranja.

Istega leta sta javnosti, predvsem strokovni javnosti, na razpolago še dva strokovna članka, katerih avtor je doktor pravnih znanosti in **vrhovni sodnik ter svetnik na Vrhovnem sodišču RS Aleksej Cvetko**. Članka izideta v reviji **Podjetje in delo** ter v reviji **Delavci in delodajalci**. Pojav analizira predvsem z delovnopravnega stališča, kjer ocenjuje socialno varnost posameznika in vpliv mobbing-a na gospodarstvo, gospodarsko družbo in žrtev tovrstnega nasilja. Ugotovi, da slovenska zakonodaja ne premore ustreznih pravnih instrumentov za učinkovito preprečevanje problema ter zaščito žrtve in sankcioniranje storilca. Svoja dognanja predstavi tudi na večih javnih strokovnih konferencah.

V lanskem letu s področja mobbing-a na Fakulteti za družbene vede diplomira še ena diplomantka, in sicer z naslovom diplomskega dela »Mobbing«.

- **medmrežje**

Spletna komunikacija z različnimi javnostmi je danes zelo dobro razvita in zelo pogosto uporabljena. Organizacije jo uporabljajo pri informiranju in osveščanju svojih zaposlenih in pa širše množice naključnih obiskovalcev spletnih strani.

Tovrstno metodo sta pri osveščanju o mobbing-u uporabili dve podjetji, in sicer DROGA d.d. ter SINESIS d.o.o. Slednja je družba za izobraževanje in svetovanje, ki združuje tim odličnih slovenskih strokovnjakov in priznanih partnerjev. Njihova področja dela so učinkovito vodenje in timsko sodelovanje, izboljševanja delovnih dosežkov, učenja, prenosa znanj in veščin, obvladovanja stresnega reagiranja, osebnega razvoja in učinkovitosti, odnosov s strankami in učinkovite prodaje ter področje kadrovske organizacijsko psihološkega svetovanja.

3.4.5. Nacionalni in organizacijski cilji pri preprečevanju čustvenega nasilja na delovnem mestu

Področje psihičnega nasilja na delovnem mestu ne moremo reševati zgolj z urejeno zakonodajo, ki je v naši državi vse prej kot to. Pomembno vlogo pri tem imajo same organizacije in ljudje v njih. Tudi Borut Brezovar, glavni inšpektor RS za delo, v gradivu za novinarsko konferenco v okviru Tedna varnosti in zdravja pri delu 2003 poudarja, *da varnosti in zdravja pri delu ni mogoče zagotoviti le z ukrepi države, ampak je v ta namen potrebna tudi ustrezna poslovna odločitev vodstva, ki jo morajo sprejeti vsi zaposleni in pri tem tudi tvorno sodelovati. ZVZD je delodajalcu in delavcu določil obveznost, da varujeta zdravja z zagotavljanjem varnosti, to pa je mogoče le v okoljih, ki negujejo in vzdržujejo dobro varnostno kulturo.*

Pomembno je, da se vodilni in zaposleni zavedajo pomena in posledic vseh negativnih odnosov v delovnem okolju in ne samo psihičnega nasilja na delovnem mestu.

Kako uspešno in učinkovito delovati na področju mobbing-a, nam pomagajo izkušnje tistih posameznikov, ki so že bili na kakršenkoli način vpleteni čustveno nasilje na delovnem mestu. Leymann poudarja, da te praktične izkušnje posameznikov še vedno niso znanstveno preverjene, da pa nam pri preprečevanju mobbing-a in zmanjševanju njegovih posledic lahko zelo pomagajo. Izbira sredstev je odvisna od stopnje razvitosti mobbing-a, torej ali je naš namen (a) preprečevati njegov nastanek in razvoj, (b) ali delovati, ko je le-ta v organizaciji že prisoten in je naš namen blažiti njegove posledice (Leymann, 6. avgust 2004).

- **Preventivno delovanje na ravni države in organizacije**

Najbolj smiselno pri delovanju proti mobbing-u je seveda preventivno delovanje, ki naj bi onemogočalo njegov razvoj sploh. Pri tem je potrebno odstraniti vse vzroke in razloge, zaradi katerih se le-ta sploh pojavi. Sredstva pri preventivnem delovanju so osveščanje, izobraževanje in usposabljanje prebivalcev, delodajalcev in zaposlenih o pojavu, njegovih oblikah, vzrokih in posledicah. Zelo pomembna sta preventivno izobraževanje in usposabljanje vodstvenih struktur. Te oblike preventive naj bi se izvajale s pomočjo propagandnega gradiva, medijev, medmrežja, strokovnih seminarjev in delavnic, konferenc ipd. Tudi promocijske kampanje so lahko zelo

učinkovit način za osveščanje javnosti o vprašanih povezanih z nasiljem na delovnem mestu

Zelo pomembna vloga države pri preventivnem delovanju je tudi izvajanje znanstveno-raziskovalnih del, kar pomeni, da bi država morala omogočiti institucijam in samostojnim raziskovalcem, ki se ukvarjajo s tem področjem, finančno podporo za raziskovalno delo.

K preventivi bi pripomogli tudi urejena zakonodaja in jasna opredelitev psihičnega in čustvenega nasilja na delovnem mestu kot popolnoma nesprejemljivega, natančno spremljanje in posodabljanje predpisov v EU ter učinkovit sistem nadzora nad izvajanjem in upoštevanjem predpisov.

Vloga organizacije je prav tako ključna, saj je neposredno v stiku s morebitnimi žrtvami in storilci psihičnega terorja na delovnem mestu in kot taka odgovorna za njegovo preprečevanje. Tako med preventivne ukrepe organizacije spadajo predvsem visoka kakovost in izboljšani način vodenja, jasne pristojnosti in odgovornosti vseh zaposlenih, jasno podajanje informacij, možnosti izobraževanja, odprta in uspešna komunikacija, uspešno reševanje konfliktov ter organizacijska kultura v smislu timskega dela ter ukrepov in sprememb, ki bi pripomogli k izboljšanju delovne klime in vzdušja na delovnem mestu nasploh.

Praksa nekaterih skandinavskih držav kaže na zelo zanimivo obliko preventive, na t.i. **organizacijski dogovor**, pri čemer gre za poseben, pismen, sporazum med delodajalci in zaposlenimi. Ta sporazum vsebuje jasno opredelitev pojma čustvenega nasilja na delovnem mestu, ki ne pušča nobenega dvoma ter poudarek o nesprejemljivosti tovrstnega vedenja v organizaciji. Prav tako pa določa naloge, odgovornosti in pristojnosti zaposlenih in predvsem nadrejenih v primeru prisotnosti pojava. Pogostokrat zelo jasna navaja tudi sankcije za storilce. Ta sporazum ali dogovor prejmejo vsi zaposleni (Brečko, 2003).

Oblikovanje tovrstne politike organizacije na tem področju kaže na uresničevanje obveze zagotavljanja varnega, zdravega in produktivnega delovnega okolja (www.bullyonline.org/action/policy, 11. avgust 2004).

Zelo natančen pregled posameznih aktivnosti na ravni države pa nam omogoča t.i. »lestvica stopenj aktivnosti«, s pomočjo katere lahko analiziramo stopnjo aktivnosti posamezne države v zvezi z mobbing-om. Hkrati pa nas lahko lestvica pri preprečevanju mobbing-a in omejevanju njegovih posledic usmerja. Ta lestvica

stopenj aktivnosti vključuje naslednje dejavnosti oziroma aktivnosti: (1) osveščanje, (2) kampanje proti mobbing-u ter poskuse zakonske regulacije in (3) sprejetje t.i. anti-mobbing zakonov. Po besedah Tkalečeve je temeljna značilnost te lestvice, da pri napredovanju države na naslednjo stopnjo aktivnosti, prejšnja ni opuščena, ampak se še naprej izvaja (Tkalec, 2000).

- **Kako ravnati v primeru prisotnosti mobbing-a in kako čim uspešneje blažiti njegove posledice**

Naloga podjetja in vodilnih je, da proučijo stanje v organizaciji in poskušajo ugotoviti, ali tovrstni negativni odnosi obstajajo in če obstajajo, kako so razširjeni¹⁴. Nadrejeni oziroma menedžment mora biti ustrezno usposobljen prepoznati znake mobbing-a že v zgodnji fazi, raziskave namreč kažejo, da velik odstotek žrtev te sistematične oblike čustvenega nasilja sploh ne prepozna, hkrati pa naj bi v podjetju obstajala oseba, kateri se zaposleni v primeru nasilja lahko zaupa. Seveda mora biti stopnja zaupanja med zaposlenimi v organizaciji zelo visoka. Raziskave kažejo, da se žrtev zelo pogostokrat sploh ne želi izpostavljeti, saj je prepričana, da je krivdo za dogodke potrebno iskati v njenem delu oziroma vedenju in lastnostih. Upad samozavesti in samospoštovanju k temu seveda samo pripomoreta. Prav tako ima pomembno vlogo strah pred izgubo službe.

V primeru, da pa žrtev vendarle zbere pogum in želi končati nasilje, pa strokovnjaki žrtvam svetujejo naslednje:

- (1) Žrtev naj natančno identificira, kdo je storilec oziroma so storilci – ali gre za nadrejene, sodelavce ali podrejene.
- (2) Žrtev naj natančno vodi evidenco dejanj, ki naj vsebuje opis narave dejanj, čas, občutke ob dogodku, morebitne priče ipd. Vodenje tovrstne evidence omogoča povečanje kredibilnosti žrtve in morebitno uporabo evidence kot dokaz. Strokovnjaki priporočajo naj storilec evidentiranje žrtve opazi, saj storilec z dejanji nato zelo pogostokrat preneha.

¹⁴ Pomembno znamenje, da se nad zaposlenim izvaja psihično in čustveno nasilje na delovnem mestu, je tudi neznačilno vedenje zaposlenega, kot je čezmerno kajenje ali uživanje alkohole ter drugih vrst drog, nasilje, trpinčenje in nestrpnost (Brečko, 2003).

- (3) Žrtev naj o dejanjih seznaniti tudi druge. S tem naj bi se zmanjšala možnost popolne izolacije žrtve, hkrati pa lahko tovrstni pogovori storilca odvrnejo od nadaljnjih poskusov čustvenega nadlegovanja.
- (4) Vzdržati se kakršnekoli oblike maščevanja. Storilec je ponavadi izjemno dober v prikrievanju svojih dejanj in namer in tovrstno maščevanje lahko zelo hitro in učinkovito izkoristi sebi v prid.
- (5) Žrtev naj ne preneha z delovnim razmerjem ali pa izrazi željo za premestitev na drugo delovno mesto, saj s tem potrjuje uspeh storilca, ki svoja dejanja nato izvršuje na novih žrtvah.
- (6) Žrtev naj se pritoži formalno in pisno. Dokazi naj bodo skrbno pripravljene in zadostne, kar naj bi preprečilo morebitne nesporazume ali napake. Pisna pritožba nadrejenim omogoča žrtvi kredibilnost, storilcu pa odvzema, katera je ključna za izvedbo čustvenega nasilja.

Ko žrtev poda pritožbo, morajo vodilni reagirati odločno, odgovorno in hitro, saj le tako lahko preprečijo stigmatizacijo žrtve in jo zaščitijo ter ji tako zagotovijo popolno podporo. Hitra in odločna reakcija lahko precej oblaži morebitne katastrofalne posledice, kot so beg možganov, manjša produktivnost, odhod zaposlenih iz organizacij ipd. Imeti storilca v organizaciji je očitno zelo draga stvar, česar se vodilni morajo zavedati.

Po besedah Namie-ja kljub vsemu organizacije zelo pogosto prisotnost čustvenega nasilja na delovnem mestu ali nasilja nasploh preprosto ignorirajo ali pa se celo postavijo na stran storilca, saj je le-ta zelo pogostokrat prav iz vodstvenih struktur¹⁵.

¹⁵ Po raziskavi Namie-ja je 71% storilcev iz vrst nadrejenih, 17% sodelavcev in 12% podrejenih. Tudi druge raziskave kažejo podobne rezultate. (Namie, 2003)

4. RAZISKAVA

V zadnjih dveh desetletjih sta zavest o nadlegovanju na delovnem mestu nasploh in njegove posledice pomembno vplivala na teoretična in praktična spoznanja strokovnjakov na tem področju. Seveda predvsem v mednarodnem okolju. Različne mednarodne raziskave so pripomogle k razumevanju tega pojava, hkrati pa so omogočile razvoj različnih strategij, s pomočjo katerih lahko ta pojav nadzorujemo in preprečujemo.

Kljub temu, da v Sloveniji zaznavamo premike na področju analize in raziskovanja mobbing-a, so praktične analize v Sloveniji redke¹⁶, ki pa kažejo, da se Slovenija nikakor ni izognila mobbing-u in da je le-ta prisoten vsaj v odstotku, ki zanesljivo ni manjši od evropskega.

Ena izmed hipotez tega diplomskega dela je, da mobbing v Sloveniji obstaja. Da to hipotezo popolnoma preverimo, je seveda potrebna reprezentativna raziskava. Raziskava, ki bo predstavljena na naslednjih straneh, to vsekakor ni. Za takšno izvedbo raziskave so namreč potrebna zadostna finančna sredstva, strokovne reference izvajalca raziskave, predvsem pa pripravljenost posameznih podjetij in organizacij za sodelovanje. Nobeden od teh dejavnikov pri izvedbi te raziskave ni bil popolnoma prisoten. Kljub vsemu pa je potrebno poudariti, da rezultati anketiranja kažejo, da je prišel čas, ko je tudi na tem področju potrebno delovati aktivno.

Namen raziskave je bil predvsem pridobiti podatke in ugotoviti prisotnost pojava v posameznih organizacijah ter sam pojav tudi promovirati, torej obveščati in osveščati. S pomočjo anketnega vprašalnika so zaposleni dobili priložnost o pojavu se seznaniti in ga prepoznati. Za uspešno preprečevanje mobbing-a in zmanjševanje njegovih posledic je dobro poznavanje področja izredno pomembno.

Raziskava nam omogoča tudi vpogled v delovno okolje organizacij ter medosebne odnose na delovnem mestu. Torej v dejavnike, ki lahko pomembno vplivajo na razvoj mobbing-a v organizacijah (dejavniki tveganja in/ali odnos nadrejenih do zaposlenih) ali pa na njegov obstoj zgolj opozarjajo (simptomi).

¹⁶ Raziskava v diplomskem delu Mobbing (Tkalec, 2000) in raziskava podjetja GV Izobraževanje »Mobbing« - psihično in čustveno nasilje na delovnem mestu (Brečko, 2003). Nobena od raziskav ni reprezentativna, saj sta bili izvedeni na majhnih in netipičnih vzorcih in jih ne gre jemati kot povsem strokovna dela, so pa pomemben pokazatelj tendenc na tem področju.

Pridobiti privoljenje posameznih odgovornih za izvedbo raziskave nikakor ni bilo preprosto, saj gre za področje, na katerega vodilni še niso najbolj pripravljeni. Zato je bilo potrebno mnogo prepričevanja, predvsem pa zagotavljanje zaupnosti ter verodostojnosti. Posameznim vodilnim se na tem mestu iskreno zahvaljujem, predvsem pa cenim njihovo privolitev kot pripravljenost na nove izzive na področju psihične zlorabe na delovnem mestu.

Po prvotnih načrtih je bilo predvideno število vključenih organizacij v raziskavo 7, vendar jih večina ni želela sodelovati. Z izgovorom, da to ni v interesu organizacije. Več kot očitno je torej, da se podjetja in ostale institucije še ne zavedajo pomena kratkoročnih in dolgoročnih posledic psihičnega in čustvenega nasilja na delovnem mestu. In da je to cilj, ki ga v prihodnosti vsekakor moramo doseči.

4.1. Splošno o raziskavi

Raziskava je obsegala anketiranje 2 organizacij, ki na željo vodilnih ne želijo biti imenovane. **Organizacija 1** je organizacija znotraj slovenske državne uprave, **organizacija 2** pa gospodarska družba. Obe delujeta na območju celjske regije.

Sledeča analiza anketiranja v Organizaciji 1 in Organizaciji 2 je zgolj vsebinska, medtem ko je podroben grafični prikaz posameznih analiz v PRILOGI D.

4.2. Analiza raziskave

Anketni vprašalnik (PRILOGA C) je sestavljen iz šestih delov, kateri bodo podrobno predstavljeni v posameznih analizah. Posamezne analize bodo vsebovale, poleg primerjave rezultatov Organizacije 1 in Organizacije 2, tudi nekatere primerjave z nekaterimi vidnejšimi mednarodnimi raziskavami¹⁷ in raziskavami podjetja GV Izobraževanja in Lee Tkalec, diplomantke FDV.

Analiza podatkov je bila izvedena v programu za statistično analizo podatkov SPSS 9.0.

¹⁷ Der Mobbing-Report (2002) - Eine Repräsentativstudie für die Bundesrepublik Deutschland ⇒ prva reprezentativna raziskava Nemčiji o „mobbing-u“; U.S Hostile Workplace Survey 2000 in The WBTI 2003 Survey of Abusive Workplaces – Gary Namie; The European Mobbing Research (2002) – H. Leymann' s Institute in britanska raziskava “Destructive Conflict and Bullying at work” (2000).

(a) Splošni podatki anketiranca/-ke

Splošni podatki anketiranih vsebujejo podatke o spolu, starosti, izobrazbi in položaju anketiranih v organizaciji. Gre za spremenljivke, ki naj bi pomembno vplivale na prisotnost in razširjenost mobbing-a.

V Organizaciji 1 je bilo anketiranih 47 zaposlenih. Struktura zaposlenih je pokazala, da je bilo med anketiranimi kar 80,9% žensk ter 19,1% moških, kar kaže povsem realno sliko tako vseh zaposlenih v tej organizaciji, kot vseh zaposlenih v državni upravi Republike Slovenije. 31,9% anketiranih je starih od 25 do 34 let, 27,7% od 35 do 44 let ter 36,2% od 45 do 54 let. Med vsemi anketiranimi jih ima srednješolsko izobrazbo 31,9% ter kar 66% končan višješolski, visokošolski ali univerzitetni program. Na vodilnih položajih je 6 anketiranih (12,8%; 3 moški in 3 ženske) ter 74,5% na nevodilnem položaju.

Vsi anketirani so odgovorili na vprašanja o spolu, starosti ter izobrazbi. Pri vprašanju o položaju anketiranega na to vprašanje ni odgovorila 1 oseba, zato je analiza narejena znotraj 46 anketiranih, ki so na to vprašanje odgovorili.

V Organizaciji 2 je bilo anketiranih 20, od tega je samo 1 (5%) anketirani bil moškega spola. 5 anketiranih (25%) je starih med 25 in 34 let, 30% med 35 in 44 let, v starostni skupini od 45 do 54 let pa je 9 anketiranih, torej 45%. Izobrazbena struktura v Organizaciji 2 nam kaže, da ima kar 65% anketiranih končan višješolski, visokošolski ali univerzitetni program, 30% anketiranih pa končano srednjo strokovno šolo ali gimnazijo. (glej PRILOGA D, tabele 1, 2, 3 in 4)

(b) Poznavanje pojava mobbing

S tem delom anketnega vprašalnika ugotavljamo poznavanje pojava in pa vire, s pomočjo katerih so se anketirani seznanili s pojavom. Različni viri, kot so časopis, medmrežje, televizija, strokovne revije in seminarji, sodelavci in nadrejeni, imajo lahko ključno vlogo pri preprečevanju pojava in pa zmanjševanju njegovih posledic. Težave lahko rešujemo šele takrat, ko jih prepoznamo in definiramo.

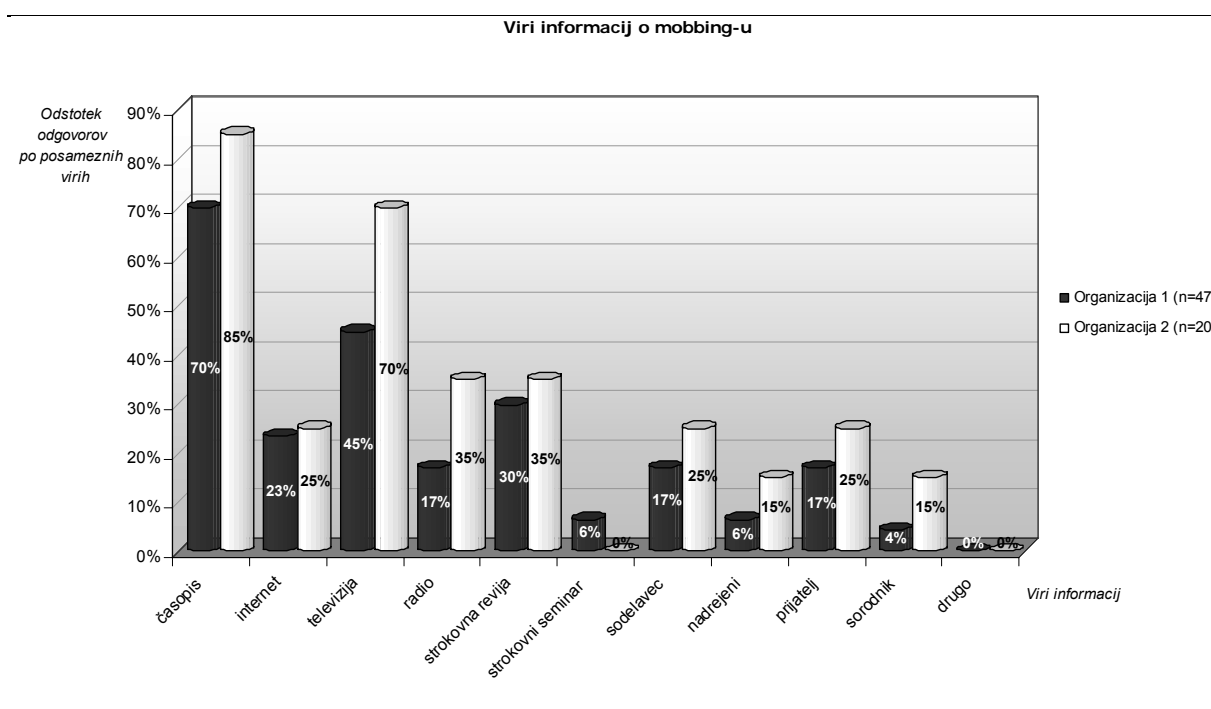
Rezultati kažejo, da je delež tistih, ki so pojav že zasledili (o njem slišali, brali, poslušali) visok, in sicer 90 % anketiranih v obeh organizacijah. Prav tako je v obeh organizacijah največ anketiranih informacije o mobbing-u pridobilo prek časopisa ter televizije. Zanimiv je podatek, da je zelo malo anketiranih o pojavu izvedelo s strani nadrejenih (Organizacija 1: 6% in Organizacija 2: 15%), kar lahko kaže, da nadrejeni

o pojavu sploh niso seznanjeni ali pa se o njem še vedno niso pripravljene pogovarjati. Oboje je za organizacijo v primeru prisotnosti mobbing-a zelo slabo.

Tabela 5: Prikaz deleža anketiranih, ki so pojav že zasledili (o njem brali, poslušali,...) v Organizaciji 1 in Organizaciji 2

	Organizacija 1		Organizacija 2	
	število anketiranih	% anketiranih	število anketiranih	% anketiranih
da	42	89,4%	18	90,0%
ne	5	10,6%	2	10,0%
skupaj	47	100,0%	20	100,0%

Graf 1: Grafični prikaz virov informacij o mobbing-u v Organizaciji 1 in Organizaciji 2



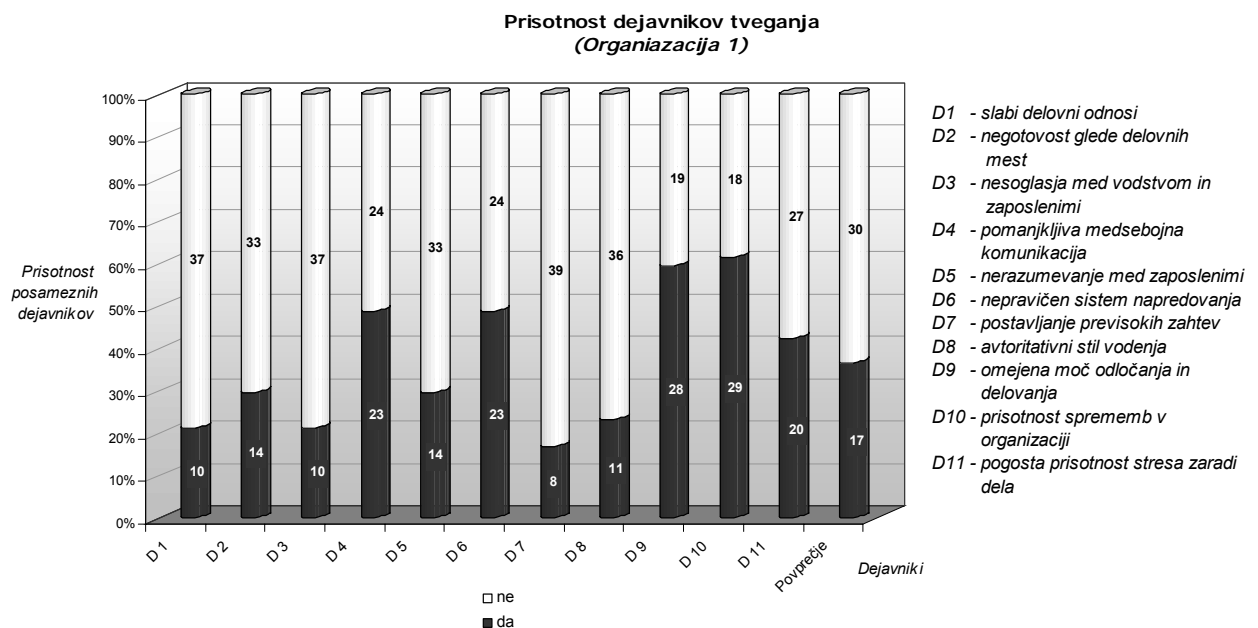
(c) Prisotnost dejavnikov tveganja

S pomočjo dejavnikov tveganja oziroma prisotnostjo le-teh ocenjujemo delovno klimo, ki pomembno vpliva na morebitni razvoj mobbing-a, hkrati pa je lahko tudi posledica prisotnosti mobbing-a.

Delovna klima je seveda le eden izmed dejavnikov, ki vplivajo na nastanek pojava. To so dejavniki, ki jih v dosedanjih mednarodnih raziskavah najpogosteje zaznavajo. Analiza odgovorov je povsem preprosta in jasna – več »da« odgovorov pomeni bolj negativno atmosfero oziroma večjo prisotnost določenega dejavnika. Ali v obeh organizacijah dejansko omogočajo razvoj pojava zaradi premajhnega vzorca anketiranih ne moremo trditi.

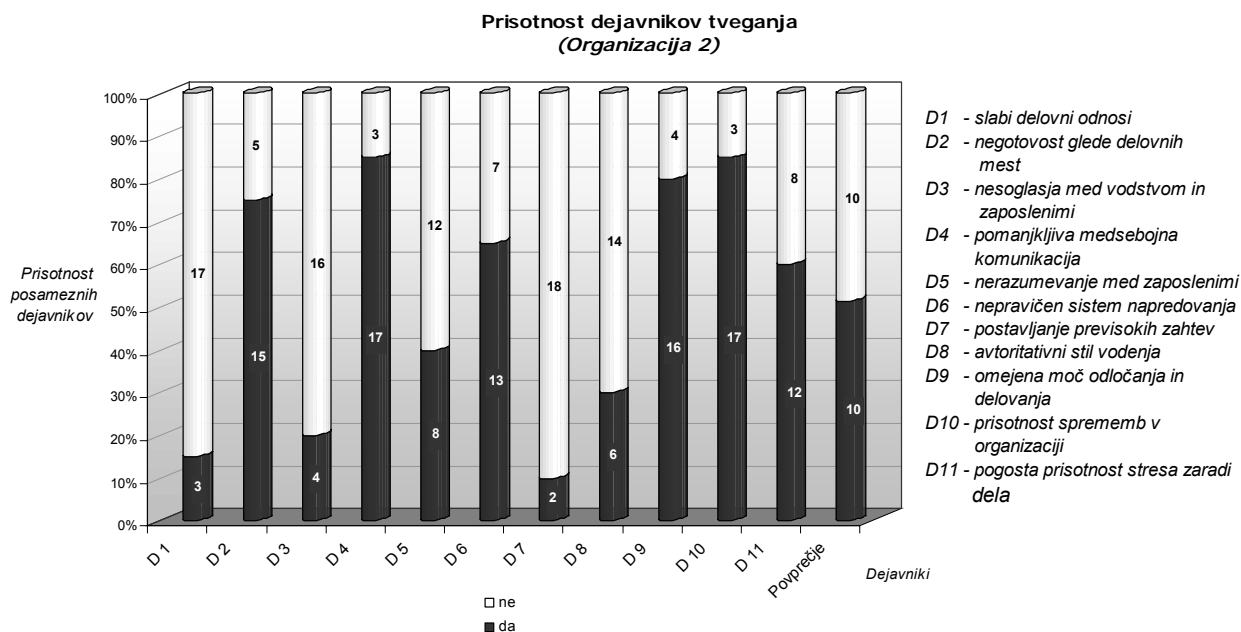
V Organizaciji 1 so anketirani najpogosteje zaznali prisotnost omejene moči odločanja in delovanja v organizaciji (59,6%) ter dejavnik sprememb v organizaciji, kot so organizacijske spremembe, zmanjšanje delovnih mest, zmanjšanje proračunskih sredstev, menjava vodstva ipd (61,7% anketiranih). Zelo pogosto pa so anketirani zaznali (v 48,9% primerih), da je v njihovi organizaciji prisotna pomanjkljiva komunikacija ter da je sistem napredovanja nepravilčen.

Graf 2a: Grafični prikaz prisotnosti posameznih dejavnikov tveganja v Organizaciji 1



V Organizaciji 2 pa so anketirani najpogosteje zaznali prisotnost pomanjkljive medsebojne komunikacije, organizacijskih sprememb ter omejene moči odločanja in delovanja. Nekoliko manj prisotno, a še vedno pogosto pa je mnenje anketiranih o prisotnosti negotovosti glede delovnih mest in nepravilnosti sistema napredovanja v organizaciji.

Graf 2b: Grafični prikaz prisotnosti posameznih dejavnikov tveganja v Organizaciji 2



Legenda posameznih dejavnikov:

Dejavnik 1: Atmosfera na delovnem mestu je polna slabih odnosov med sodelavci

Dejavnik 2: V organizaciji obstaja negotovost glede delovnih mest

Dejavnik 3: Pogostokrat prihaja do nesoglasij med vodstvom in zaposlenimi

Dejavnik 4: V organizaciji obstaja pomanjkljiva medsebojna komunikacija

Dejavnik 5: V organizaciji je prisotno nerazumevanje med zaposlenimi

Dejavnik 6: Sistem napredovanja je nepravilčen

Dejavnik 7: Na delovnem mestu mi postavljajo previsoke zahteve

Dejavnik 8: Nadrejeni ima avtoritativni stil vodenja

Dejavnik 9: Moja moč odločanja in delovanja v organizaciji je omejena

Dejavnik 10: V organizaciji se dogajajo spremembe (org. spremembe, zmanjšanje delovnih mest, zmanjšanje proračunskih sredstev, menjava vodstva ipd.)

Dejavnik 11: Pogostokrat sem pod stresom zaradi dela

V obeh organizacijah pa ne smemo zanemariti podatka, ki nam kaže, da so anketirani pogostokrat pod stresom, kar pomeni, da so zahteve in pritiski velikokrat preveliki, kar je slabo za delavce in same organizacije. V Organizaciji 1 je kar 42,6% anketiranih odgovorilo, da so pogostokrat pod stresom, v Organizaciji 2 pa 60% anketiranih. Stres na delovnem mestu je v strokovni literaturi in mednarodnih raziskavah še posebej izpostavljen, saj je opredeljen tudi kot posledica nasilja na delovnem mestu in ne zgolj njegov vzrok za nastanek.

V Organizaciji 1 so samo 4 anketirani popolnoma zadovoljni z delovno klimo (nihče od njih ni označil nobenega od dejavnikov kot prisotnih), medtem ko v Organizaciji 2 nihče.

Ocenjevanje ne-zadovoljstva na delovnem mestu po spolu je v tej nalogi zgolj informativno, saj v nobeni organizaciji nista oba spola enako reprezentativna. V obeh organizacijah so največ nezadovoljstva z delovnim okoljem pokazale pretežno ženske, anketirani z višješolsko, visokošolsko ali univerzitetno izobrazbo ter anketirani na nevodilnih položajih.

Kot zanimivost pa naj poudarimo, da v Organizaciji 1 zgolj vodilni ne zaznavajo slabih odnosov med sodelavci, nesoglasij med vodstvom in zaposlenimi ter nerazumevanja med zaposlenimi, medtem ko je v Organizaciji 2 ta razlika le v zaznavanju slabih odnosov med sodelavci. V obeh organizacijah pa so tudi zgolj vodilni mnenja, da jim na delovnem mestu ne postavljajo previsokih zahtev.

Nezadovoljstvo anketiranih v obeh organizacijah je zelo pogosto, kar precejšen pa je tudi razkorak med vodilnimi in nevodilnimi pri pojmovanju kakovosti delovnega okolja, kar za organizacije nikakor ni vzpodbudno, saj dejansko kaže na medsebojno pomanjkljivo komunikacijo in odtujenost. (PRILOGA D, Tabele 6, 7, 8, 9, 10)

(d) Razširjenost mobbing-a

Kot je v nalogi že bilo omenjeno, univerzalna definicija, ki bi se je posluževali strokovnjaki z različnih držav, ne obstaja, kljub temu, da enotna uporaba opredelitve pojava pripomore k lažji primerljivosti raziskav in rezultatov. Tako smo v nalogi uporabili definicijo Leymann-a (Leymann, 6. avgust 2004), ki ga mnogi opisujejo kot očeta proučevanja mobbing-a. Mobbing definira kot *konfliktov polno situacijo na delovnem mestu med sodelavci ali med podrejenimi in nadrejenimi, pri čemer je napadena oseba v podrejenem položaju in izpostavljena sistematičnim in dlje časa trajajočim napadom ene ali več oseb z namenom in/ali posledico izrina iz sistema, pri tem pa napadena oseba to občuti kot diskriminirajoče* (Leymann v Tkalec, 2000:5). *Takšno vedenje vpliva na žrtvino dostojanstvo in/ali zdravje in/ali varnosti in/ali poklicno kariero...* (Cvetko, 2003b:897).

Leymann prav tako opredeli pojavne oblike psihičnega in čustvenega nasilja na delovnem mestu. Teh 45 pojavnih oblik je sestavni del anketnega vprašalnika, saj z njimi ugotavljamo prisotnost in razširjenost mobbing-a. Dodana pa so še 3 dejanja, ki jih Leymann ne omenja, jih pa kot sredstva čustvenega nasilja na delovnem mestu opredeljujejo nekateri drugi strokovnjaki (npr. Tim Field, povzeto po www.bullyonline.org/workbully/bully.htm, 11. avgust 2004). Gre za preprečevanje izobraževanja, razvoja ter možnosti napredovanja ter zadrževanje informacij, ki so potrebne za delo posameznika ali celo podajanja napačnih informacij.

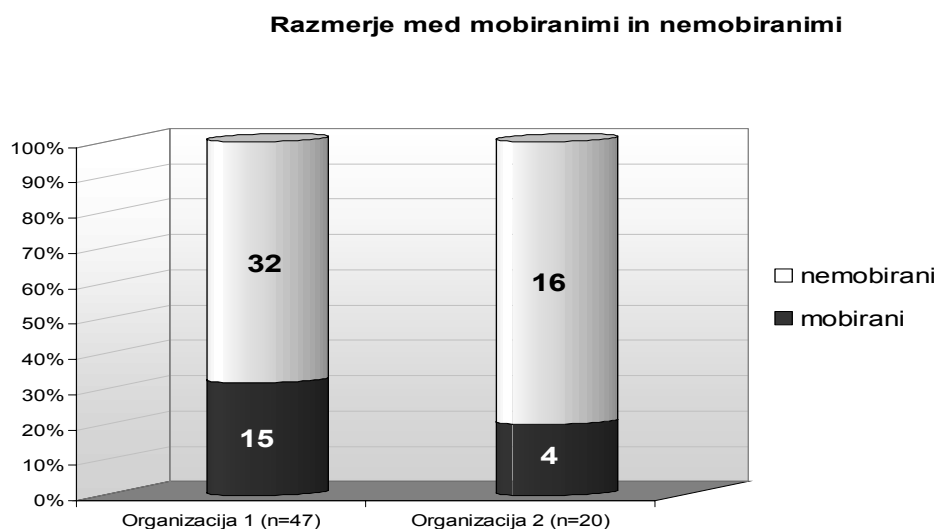
Uporaba teh 45 pojavnih oblik mobbing-a nam hkrati omogoča primerjavo rezultatov s rezultati ankete, ki jo je izvedla avtorica diplomskega dela »Mobbing« (Tkalec, 2000).

Mobbing je prisoten, če je vsaj en pojav med t.i. mobbing dejanji označen kot prisoten. Tako je v Organizaciji 1 kar 15 anketiranih (31,9%) mnenja, da so žrtve čustvenega nasilja na delovnem mestu, V Organizaciji 2 pa 4 anketirani, torej 20% anketiranih v Organizaciji 2. Deleža mobiranih sta tako bistveno višja, kot so to zaznali v drugih mednarodnih raziskavah¹⁸, sta pa bistveno nižja od deleža mobiranih v raziskavi Tkalec, kjer je ugotovila, da je v podjetju Anonimus d.d. (podjetje ni želelo

¹⁸ Deleži prizadetih zaposlenih je še višji v državah, ki se ne ponašajo z varovanjem pridobitev demokratičnega razvoja. V teh državah naj bi to nasilje prizadelo skoraj polovico delavcev (Cvetko, 2003b: 899).

biti imenovano) žrtev čustvenega nasilja kar 66% zaposlenih. V izsledkih raziskave podjetja GV Izobraževanje d.o.o. teh podatkov ni.

Graf 3: Grafični prikaz deleža prisotnosti žrtev mobbing dejanj v Organizaciji 1 in Organizaciji 2



Zelo pomemben je tudi podatek, da je v Organizaciji 1 kar 27,7% anketiranih že bilo priča mobbing dejanj, v Organizaciji 2 pa kar 40% anketiranih (tabela 11). Zanimiv je tudi podatek, da v Organizaciji 1 na to vprašanje ni odgovorilo kar 68,1% anketiranih. Po mnenju večine strokovnjakov **spol** nima posebne teže, saj je število žrtev med moškimi in ženskami približno enako. Je pa spol pomemben pri izbiri žrtve. Že omenjene mednarodne raziskave kažejo, da si ženske najpogosteje izberejo žrtev ženskega spola, moški pa žrtve moškega spola in da moški pogosteje napadajo ženske kot obratno.

Nekoliko drugačno sliko torej dajejo podatki naše analize, ki kažejo, da je med žrtvami v Organizaciji 1 11 (73%) žensk ter 4 moški, v Organizaciji 2 pa 3 ženske (75%) in 1 moški. Ženske so si najpogosteje izbrale žrtev ženskega spola, moški storilci pa žrtev moškega spola (Tabela 13). Tabela 13 kaže tudi, da si v nobeni organizaciji ženske niso izbrale žrtve moškega spola. Do spoznanja o zelo redkih primerih, kjer ženska izvaja čustveno nasilje nad moškim so prišli tudi v mednarodnih raziskavah.

Tudi **starost** žrtve naj ne bi imela posebne teže, le nekoliko pogosteje so izpostavljeni mlajši zaposleni in tisti srednjih let. Tudi naša raziskava kaže, da so v obeh organizacijah nekoliko bolj izpostavljeni anketirani stari med 45 in 54 leti (PRILOGA D, Tabeli 12 in 14).

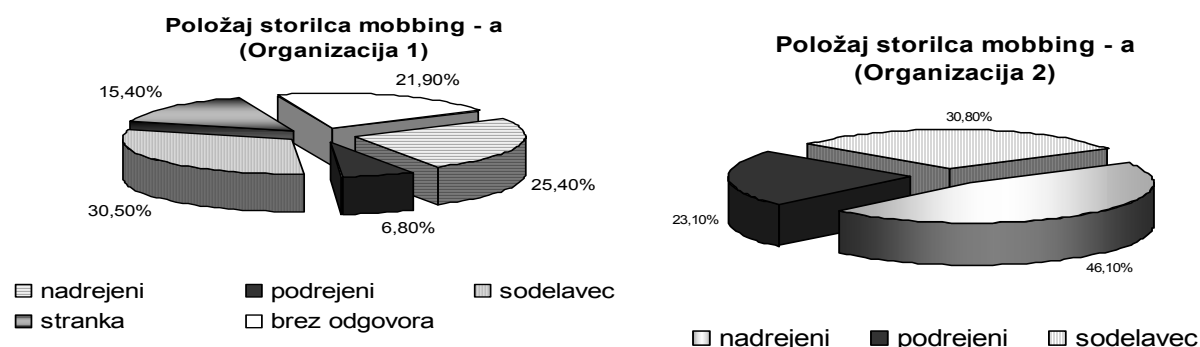
Tabela 11: Število in delež anketiranih, ki so kdajkoli bili zgolj priča teh dejanj?

	Organizacija 1		Organizacija 2	
	število anketiranih	% anketiranih	število anketiranih	% anketiranih
da	13	27,7%	8	40%
ne	19	40,4%	9	45%
brez odgovora	15	31,9%	3	15%
skupaj	47	100,0%	17 (3)	100%

Tabela 13: Delež mobiranih žensk in moških po spolu storilca/-ev

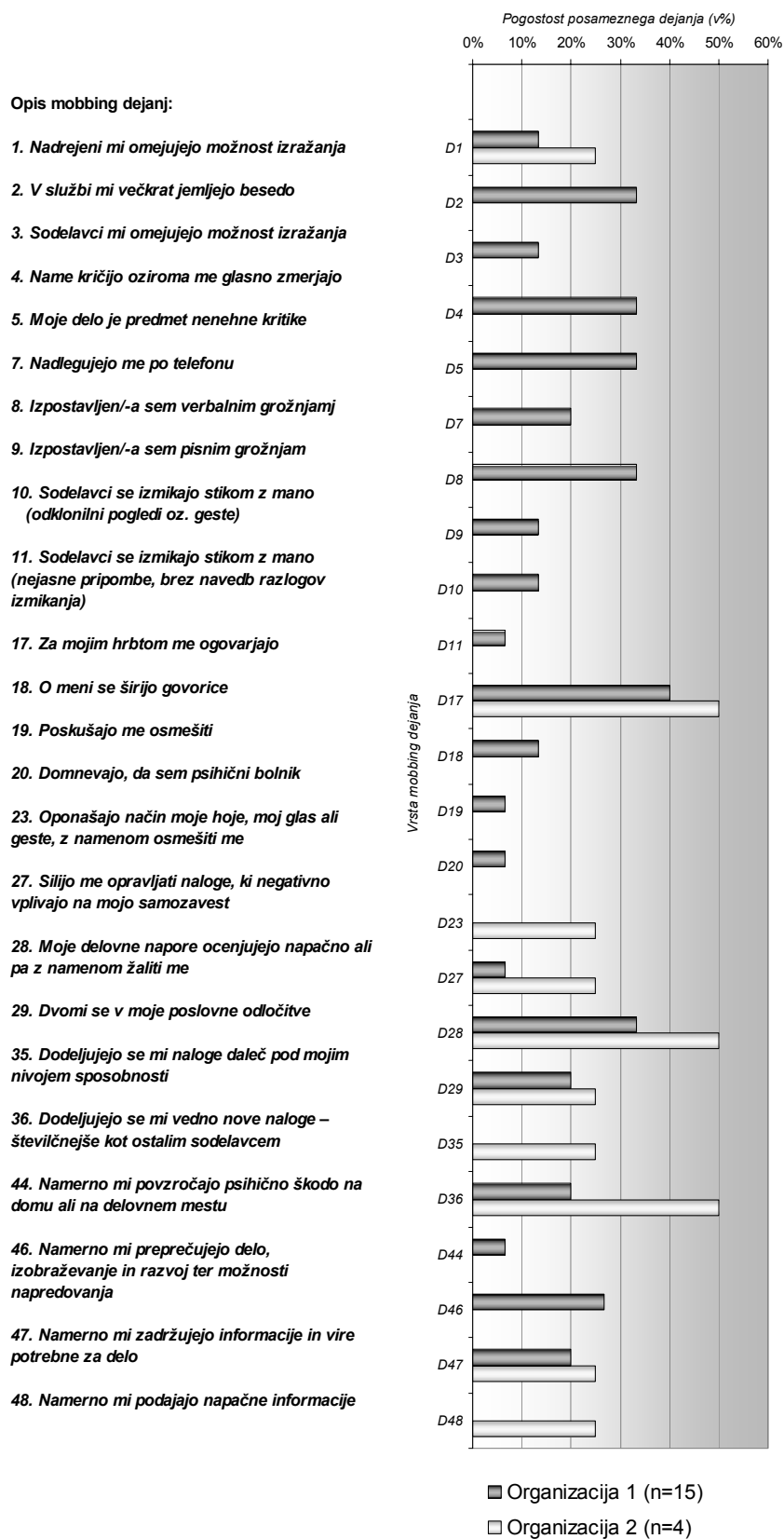
	Organizacija 1		Organizacija 2	
Spol žrtve	moški	Ženski	Moški	Ženski
Spol storilca/-ev				
Moški	20%	13%	25%	0
Moški in ženski	7%	33%	0	25%
ženski	0	27%	0	50%
	27%	73%	25%	75%

Graf 4: Razmerje žrtve s storilcem v Organizaciji 1 in Organizaciji 2



Graf 5: Grafični prikaz deležev in vrst posameznih mobbing dejanj v Organizaciji 1 in 2

Vrste mobbing dejanj, ki so jih opazili mobiliranci



Je pa zelo pomemben **položaj** posameznika. V Organizaciji 1 je kar 12 žrtev (80%) na nevodilnem položaju, v Organizaciji 2 pa so na nevodilnem položaju vse štiri žrtve.

Ameriške raziskave kažejo, da je največ storilcev iz vrst nadrejenih in da je najnižji delež tistih storilcev, ki so v hierarhiji organizacije v podrejenem položaju v primerjavi z žrtvijo. Evropske raziskave govorijo, da so napadalci nadrejeni delavci le v 50% primerih. Rezultati naše raziskave ponovno dajejo nekoliko drugačne rezultate. V Organizaciji 1 je v 30,5% primerih storilec sodelavec in v le v 25,4% primerih nadrejeni. V kar 15,4% pa so mobirani kot storilce označili stranke, s katerimi pri svojem delu prihajajo v stik. Britanska raziskava je pokazala, da stranke izvajajo čustveno nasilje na delovnem mestu v 8% primerih. Vzroke gre iskati v naravi dela Organizacije 1, saj gre za državno ustanovo, ki je kot servis države namenjena državljanom. Tako je večina zaposlenih v nenehnem stiku s strankami. 21,9% mobiranih na vprašanje o njihovem razmerju s storilcem ni označilo odgovora.

V Organizaciji 2 pa mobbing izvajajo pretežno nadrejeni, in sicer v 46% primerih, nekaj manj kot tretjina žrtev pa je delovno razmerje s storilcem označila kot podrejeno. (Graf 4)

Pri ugotavljanju čustvenega nasilja na delovnem mestu je zelo pomembna tudi **izobrazbena struktura**, saj so bolj izpostavljeni zahtevna delovna mesta in nekateri bolj intelektualno usmerjeni poklici.

Naša raziskava je pokazala, da so v obeh organizacija nasilju na delovnem mestu najpogosteje izpostavljeni zaposleni z višješolsko, visokošolsko ali univerzitetno izobrazbo. V Organizaciji 1 je le-teh kar 87%, medtem ko jih je v Organizaciji 2 75% (PRILOGA D, Tabela 15).

Ne glede na vse pa je, sodeč po mednarodnih raziskavah, napadalec največkrat posameznik. Tudi v naši raziskavi se je izkazalo, da je storilec v večini primerov posameznik, in sicer v Organizaciji 1 v 53% primerih, medtem ko v Organizaciji 2 v 50% primerih. (PRILOGA D, Tabela 16).

Žrtve čustvenega nasilja na delovnem mestu so skupaj izpostavile kar 21 različnih mobbing dejanj. Najpogostejša mobbing dejanja prisotna v Organizaciji 1 so:

- ogovarjanje za hrbtom,
- jemanje besede,
- kričanje oziroma glasno zmerjanje,
- nenehno kritiziranje dela,
- verbalne grožnje,
- napačno ocenjevanje delovnih naporov,
- namerno preprečevanje dela, izobraževanja in razvoja ter možnosti napredovanja.

Najpogostejša mobbing dejanja v Organizaciji 2 pa so:

- ogovarjanje za hrbtom,
- napačno ocenjevanje delovnih naporov,
- dodeljevanje vedno novih nalog, številčnejšim kot ostalim sodelavcem.

(e) Simptomi mobbing-a

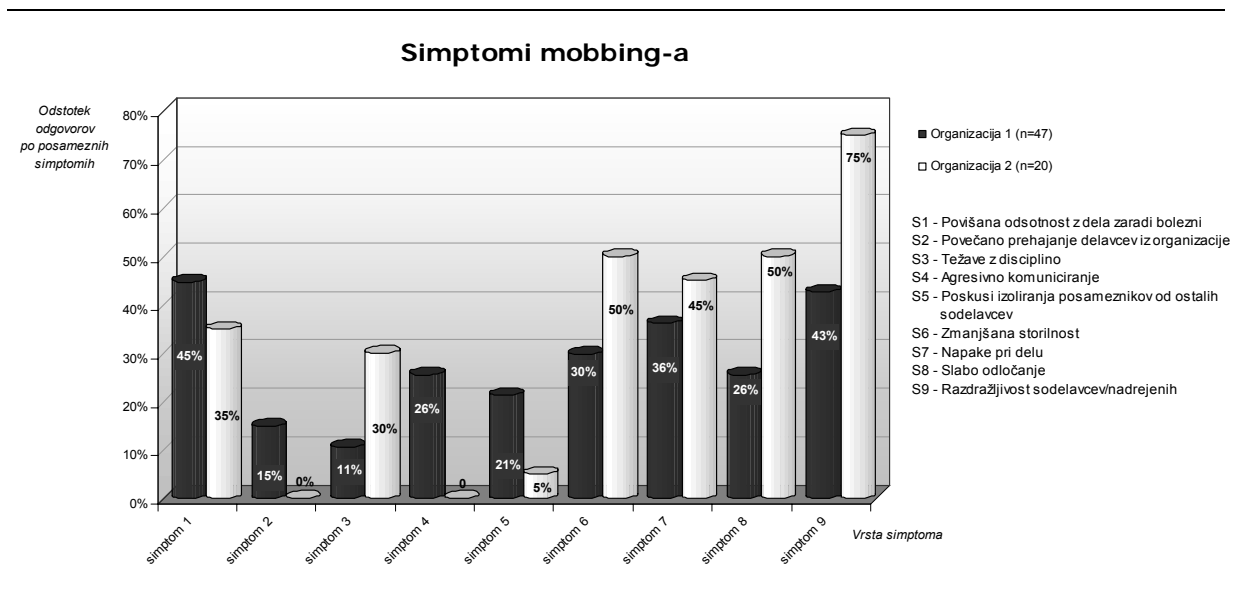
- Psihično in čustvena nasilje je težko prepoznati, pogostokrat se ga ne zavedajo niti žrtve same. Toda, če smo pozorni na opozorilna znamenja – pri čemer nam lahko usposabljanja in izobraževanja zelo koristijo – ga lahko odkrijemo dokaj zgodaj in tako preprečimo nadaljnji razvoj njegovih posledic. V anketnem vprašalniku so naštetna nekatera opozorilna znamenja, ki omogočajo razvoj mobbing-a. Njihova morebitna pogosta prisotnost nam kaže, kakšna je možnost za omenjeno delovno okolje, da se mobbing razvije.

V Organizaciji 1 so anketirani najpogosteje zaznali prisotnost povišane odsotnosti z dela zaradi bolezni, prisotnost napak pri delu ter razdražljivost sodelavcev in/ali nadrejenih.

V Organizaciji 2 pa so anketirani najpogosteje zaznali razdražljivost sodelavcev in/ali nadrejenih, zmanjšanje storilnosti, slabo odločanje in napake pri delu. Zanimiv je podatek, da nihče od anketiranih v tej organizaciji ni zaznal povečane fluktuacije delavcev iz organizacije.

Na izrazito visoke vrednosti je potrebno biti pozoren, saj pomenijo, da obstaja verjetnost za prisotnost mobbing-a v organizaciji.

Graf 6: Grafični prikaz deleža prisotnosti posameznih simptomov v Organizaciji 1 in Organizaciji 2



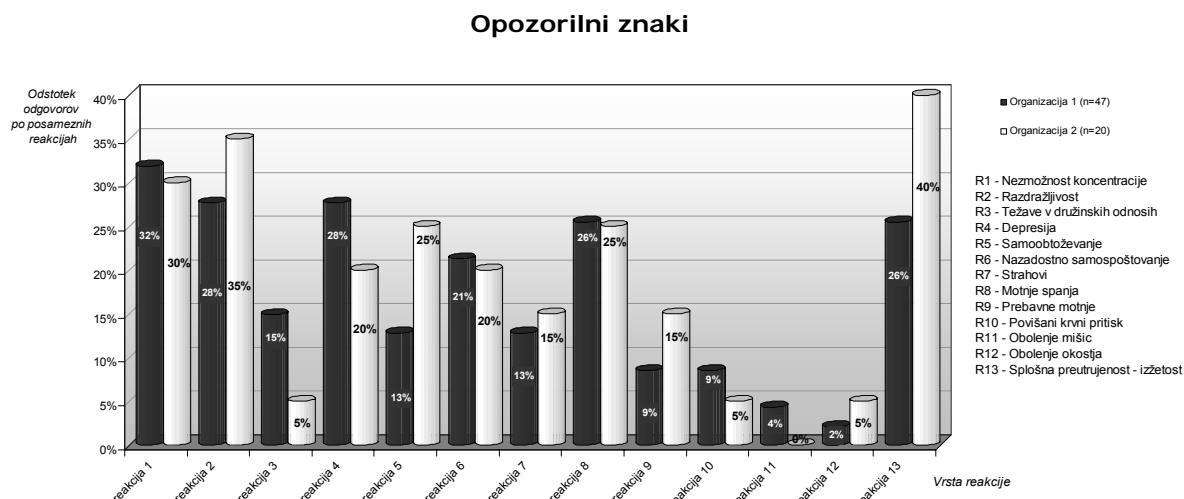
V raziskavi podjetja GV Izobraževanja d.o.o. so prav tako ocenjevali prisotnost nekaterih pojavov v slovenskih podjetjih. Ugotovili so, da v teh podjetjih najpogosteje opažajo napake pri delu, agresivno komuniciranje, izostajanje z dela ter poskus izoliranja posameznikov od ostalih sodelavcev.

- Zelo pomembno vlogo pri prepoznavanju psihičnega in čustvenega nasilja v organizaciji imajo tudi psihična in fizična opozorilna znamenja, ki so vidna na posameznikovem telesu oziroma njegovem vedenju. In tudi prepoznavanje teh znakov lahko ključno pripomore k zmanjševanju nadaljnjega razvoja posledic. Tudi tu so naštet le nekatera možna opozorilna znamenja, ki med drugim lahko kažejo na prisotnost mobbing-a.

V Organizaciji 1 so anketirani pri sebi najpogosteje zaznali nezmožnost koncentracije, razdražljivost, depresijo, motnje spanja in splošno utrujenost oziroma izžetost. Najpogosteje so podobne znake pri sebi opazili tudi anketirani v Organizaciji 2, in sicer splošno utrujenost oziroma izžetost, razdražljivost ter nezmožnost koncentracije.

Do zelo podobnih rezultatov so prišli tudi v raziskavi podjetja GV Izobraževanje d.o.o..

Graf 7: Grafični prikaz deleža prisotnosti posameznih simptomov v Organizaciji 1 in Organizaciji 2



(f) Nadrejeni in mobbing

Kot smo že omenili imajo na področju mobbing-a nadvse pomembno vlogo same organizacije in pa zaposleni v njih, predvsem je ključna vloga vodilnih, katerih vodenje mora biti dobro, podajanje informacij jasno, reševanje konfliktov pa uspešno. Omogočati morajo odprto in uspešno komunikacijo ter dodatno izobraževanje zaposlenih. Skratka, njihova naloga je oblikovati dobro in uspešno timsko delo ter pozitivno delovno vzdušje.

Rezultati izvedene ankete kažejo, da vodilnim v obeh organizacijah to nadvse dobro uspeva, saj v Organizaciji 1 skoraj 60% anketiranih meni, da *njihove vodje skrbijo za dodatno izobraževanje zaposlenih na področju reševanja konfliktov, medosebnih odnosov, uspešnosti ipd.* V Organizaciji 2 je ta delež nižji, saj tako meni le 25% anketiranih.

Nekoliko manj kot 45% anketiranih v Organizaciji 1 jih meni, da *njihove vodje skrbijo za odprto medsebojno komunikacijo, za sproščene in odkrite odgovore, tudi o težavah na delovnem mestu,* V Organizaciji 2 tako meni kar 60% anketiranih.

34% anketiranih v Organizaciji 2 meni, da so njihove vodje sposobne učinkovito reševati konflikte, ki se pojavijo na delovnem mestu. V Organizaciji 2 tako meni 60% anketiranih.

Na vprašanje, ali jim je dovoljeno s strani nadrejenih izražati lastna mnenja in ideje, je kar 70% anketiranih v Organizaciji 2 odgovorilo pritrdilno, v Organizaciji 2 pa kar 95% anketiranih.

Tabela 17: Prikaz števila in deleža anketiranih, ki so svojim vodjem pripisali posamezne lastnosti

	Organizacija 1		Organizacija 2	
	št. anketiranih	% anketiranih	št. anketiranih	% anketiranih
...dodatno izobraževanje...	28	59,6%	5	25%
...odprta komunikacija...	21	44,7%	12	60%
...reševanje konfliktov...	16	34,0%	12	60%
...izražanje lastnih mnenj...	33	70,2%	19	95%

Legenda:

Vprašanje 1: Ali Vaše vodje skrbijo za dodatno izobraževanje zaposlenih na področju reševanja konfliktov, medosebnih odnosov, uspešnosti, ...?

Vprašanje 2: Ali Vaše vodje skrbijo za odprto medsebojno komunikacijo, za sproščene in odkrite odgovore, tudi o težavah na delovnem mestu?

Vprašanje 3: Ali so Vaše vodje sposobne učinkovito reševati konflikte, ki se pojavijo na delovnem mestu?

Vprašanje 4: Ali Vam je dovoljeno s strani nadrejenih izražati lastna mnenja in ideje?

Zadnje vprašanje v anketi, ki ugotavlja, komu bi se zaposleni zaupali v primeru, da so žrtev ali priča čustvenega nasilja na delovnem mestu. Najpogosteje bi se zaposleni zaupali nadrejenemu ali pa sodelavcu, kar kaže na visoko stopnjo medsebojnega zaupanja v obeh organizacijah. Zanimiv je zelo nizek delež tistih anketiranih, ki so posebej izpostavili, da se v tem primeru ne bi obrnili na nikogar.

V Organizaciji 1 sta dva anketirana izpostavila, da bi se v primeru prisotnosti mobbing-a obrnila na samega storilca, v Organizaciji 2 pa 1 anketirani na sodišče ali sindikat.

Tabela 18: Prikaz števila in deleža anketiranih, ki bi se v primeru, da so žrtev ali priča mobbing obrnili na:

	Organizacija 1		Organizacija 2	
	število anketiranih	% anketiranih	število anketiranih	% anketiranih
sodelavca	20	42,6%	12	60%
nadrejenega	22	42,8%	12	60%
nikogar	2	4,3%	0	0%
drugo	2	4,3%	1	5%

Končne ugotovitve:

Analiza podatkov, ki je bila opravljena na vzorcu 65 anketiranih nikakor ni reprezentativna, zato je podatke nemogoče posploševati. Vsekakor pa nam omogoča površinski prikaz stanja glede delovnih in medosebnih odnosov v dveh slovenskih organizacijah, ki lahko pomembno vplivajo na razvoj mobbing-a ter prikaz nekaterih znakov, ki na morebitni obstoj pojava (zgolj) apelirajo. Hkrati pa nam potrди kar nekaj teoretičnih dognanj v diplomskem delu večkrat omenjenih strokovnjakov.

Ugotovili smo, da je pojav med večino zaposlenih poznan. V večini primerov so ga zasledili prek t.i. »neosebni virov«, kot so časopis, televizija ali strokovna revija. Zanimivo je, da t.i. »osebni viri«, nadrejeni, sodelavec in drugi pri prenosu znanj in vedenj o pojavu niso prisotni. Čeprav naj bi prav te osebe pri procesu medosebne komunikacije v delovnem okolju bile ključne.

S prisotnostjo posameznih dejavnikov tveganja imamo možnost ugotavljati, ali je delovno okolje v obeh organizacijah dovolj zrelo za razvoj mobbing-a. Ugotovimo lahko, da so nekateri izmed naštetih dejavnikov vendarle pogosti (npr. omejena moč odločanja in delovanja, negotovost, pomanjkljiva medsebojna komunikacija, stres zaradi dela), seveda pa ponovno ne moremo z zagotovostjo potrditi, da so ti dejavniki v obeh organizacijah dejanski vzroki, ki povzročajo nastanek mobbing-a. Prisotnost omenjenih dejavnikov v večini opažajo posamezniki na nevodilnih položajih v organizacijah, kar kaže na razkorak med vodilnimi in nevodilnimi pri pojmovanju kakovosti delovnega okolja in medosebnih delovnih odnosov.

Raziskava je pokazala, da **mobbing po mnenju anketiranih v organizacijah obstaja**. Delež mobiranih se glede na že omenjene rezultate nekaterih raziskav

nekoliko razlikuje, vzroke za to je med drugim potrebno iskati tudi v nepopolni primerljivosti raziskav. Da so čustvenemu nasilju na delovnem mestu najpogosteje izpostavljeni posamezniki srednjih let ter tisti na nevodilnih položajih, so potrdile tako mednarodne raziskave kot tudi naša analiza. Najpogostejši storilci so sodelavci ter nadrejeni. Leymann opredeli kar 45 različnih mobbing dejanj oziroma načinov izvajanja psihičnega nasilja na delovnem mestu. Anketirani (žrtve) so jih izpostavile kar 21, med njimi najpogosteje ogovarjanje za hrbtom, napačno ocenjevanje delovnih naporov, nenehno kritiziranje, kričanje in glasno zmerjanje ter pogosto jemanje besed (Leymann v Tkalec, 2000).

Prepoznavanje opozorilnih znamenj, ki kažejo na morebitno prisotnost nezdravih medosebnih odnosov v delovnem okolju, tudi psihičnega nasilja, je pri preprečevanju mobbing-a in zmanjševanju njegovih posledic velikega pomena. Nekatera tovrstna opozorilna znamenja, ki jih je moč opaziti v delovnem okolju ter pri posamezniku so prisotna v obeh anketiranih organizacijah - ali kažejo na dejansko prisotnost pojava pa zaradi premajhnega vzorca ponovno ne moremo trditi z zagotovostjo. Psihična in fizična opozorilna znamenja, ki so jih posamezniki pri sebi opazili so v obeh organizacijah podobna: nezmožnost koncentracije, razdražljivost, izžetost ter motnje spanja. Najpogostejši opozorilni znaki na ravni organizacije pa so razdražljivost sodelavcev in/ali nadrejenih, napake pri delu ter povišana odsotnost z dela zaradi bolezni. Do podobnih zaključkov prihajajo tudi druge mednarodne raziskave.

Kot smo že v diplomskem delu nekajkrat omenili, sta vloga in pomen delodajalca in vodilnih v organizaciji pri preprečevanju in omejevanju prisotnosti čustvenega nasilja na delovnem mestu ključni. Z odprto komunikacijo, uspešnim reševanjem konfliktov ter profesionalnim in korektnim vodenjem lahko v veliki meri prispevajo k pozitivnem delovnem vzdušju ter zdravim delovnim odnosom ter tako onemogočijo razvoj mobbing-a. Večina anketiranih v obeh organizacijah meni, da njihovim vodilnim to uspeva, na kar kaže tudi podatek, da bi se večina med njimi po pomoč v primeru prisotnosti mobbing-a zatekla prav k nadrejenim.

5. ZAKLJUČEK

Da je mobbing resen družbeni problem, so se v osemdesetih letih prejšnjega stoletja zelo dobro zavedali v skandinavskih državah, predvsem na Švedskem. Danes se lahko pohvalijo z izjemnimi strokovnimi dosežki in povsem urejeno zakonodajo, ki med zaposlenimi psihičnega nasilja ne tolerira.

Slovenija je v obdobju pomembnih gospodarskih in družbenih sprememb, ki so posledica naše osamosvojitve leta 1991 in pa vstopa v Evropsko unijo. Tudi tistih negativnih, kot je pomanjkanje delovnih mest, boj za preživetje podjetij na trgu, vedno višje zahteve na delovnem mestu in vedno pogostejši stres na delu.

Psihično nasilje na delovnem mestu ima več pojavnih oblik, vsem pa so skupne delovno okolje, sistematičnost, konfliktna komunikacija, pogostost in cilj. Slednji je povsem jasen – omejiti, osramotiti, onemogočiti, degradirati ali celo uničiti posameznika. Narava pojava je izredno kompleksna in taki so tudi vzroki zaradi katerih se bo mobbing verjetno razvil. Iskati jih je potrebno v posamezniku, tako v žrtvi nasilja kot storilcu nasilnih dejanj – osebnostne značilnosti obeh imajo pri tem povsem nepomembno vlogo. Nadalje, vzroke najdemo znotraj organizacije, negativno delovno okolje, slabi delovni odnosi in pogoji dajejo mobbing-u možnosti za njegov razvoj. V kakšni meri pa se bo razvil, je seveda odvisno od nadrejenih, od njihovega odnosa in poznavanja problema ter od politike, s katero bodo nastale težave reševali. Še zadnjič, nasilje na delovnem mestu se razvije zato, ker se ga tolerira. Tako je eden izmed vzrokov tudi družbeni sistem, neurejena zakonodaja, ignorantski odnos do problema in že omenjene velike gospodarske spremembe.

Že v uvodu smo zapisali, da se je zavest o nasilju v zadnjih desetletjih močno razvila, med drugim tudi o nasilju na delovnem mestu. Da je stopnja tolerance večine posameznikov vedno nižja, še vedno pa previsoka, je moč zaznati preko različnih medijev, ki se uspešno borijo proti vse manjši toleranci države in družbe do nasilja. Tudi na delovnem mestu. Zaposleni čustveno nasilje na delovnem mestu vedno pogosteje prepoznavajo in se ga zavedajo. Prav prepoznavanje, razumevanje in zavedanje problema pa občutno pripomore k preprečevanju problema in zmanjševanju njegovih posledic.

Tudi posledice so vseobsegajoče, saj prizadenejo posameznika, njegovo delo in zdravje ter njegove bližnje, organizacijo in nenazadnje družbo kot celoto. Posledice pri posamezniku so lahko psihične, fizične ali psihosomatske narave. Neredko se žrtve mobbing-a odločijo storiti celo samomor. Organizacija in posledično tudi država trpita predvsem zelo visoke neposredne in posredne stroške zaradi zmanjšane kvalitete dela, povišanega števila odhoda zaposlenih iz podjetja, povišane bolniške odsotnosti z dela ipd. Kakšne bodo posledice je seveda odvisno od tega, kako hitro bodo v organizaciji odkrili tovrstno nasilje in/ali kako bodo preprečili nadaljnji razvoj posledic. Vloga vodilnih in njihovega poznavanja in prepoznavanja problema je tako ključna.

Mobbing je prisoten povsod in doživi ga lahko vsak zaposleni posameznik. Ne glede na spol, starost, izobrazbo, položaj v organizaciji ali naravo dela. Tudi v Sloveniji je psihično nasilje na delovnem mestu prisotno. Prisotnost mobbing-a v slovenskem prostoru potrjujejo analiza v tem diplomskem delu ter raziskavi »Mobbing« (Tkalec, 2000) in »Mobbing – psihično in čustveno nasilje na delovnem mestu« (Brečko, 2003). Pomembnost tako teoretičnih kot tudi empiričnih rezultatov teh raziskav se kaže tudi v prispevanju k obogatitvi razumevanja problema ter njegovih družbeno-socialnih posledic ter razumevanju pomena soočenja s problemom. Med drugim te raziskave sporočajo, da je temu nevarnemu družbenemu pojavu potrebno posvetiti vso pozornost. In to že danes.

Kot smo ugotovili, Slovenija temu problemu ne posveča zadostne pozornosti, čeprav ji povsem nasprotno nalagajo predpisi in smernice Sveta Evrope ter zgled nekaterih evro-atlantskih držav, ki svojim zaposlenim pred tovrstnim nasiljem nudijo kvalitetno informacijsko in pravno pomoč ter zaščito.

Kljub zahtevam SE, ki v spremenjeni evropski socialni listini od pogodbenic jasno zahteva sprejetje vseh ustreznih ukrepov za zaščito delavcev, kar pomeni sprejetje primernih zakonskih in podzakonskih aktov glede graje vrednih ali očitno negativnih in žaljivih dejanj, usmerjenih proti posameznim delavcem na delovnem mestu ali v zvezi z delom, Slovenija tega ni storila. Zataknilo se je že pri prevodu tega evropskega dokumenta, da o neupoštevanju smernic sploh ne govorimo.

Slovenska zakonodaja problem čustvenega nasilja na delovnem mestu ne ureja zadovoljivo. V prihodnosti bo pravni ureditvi tega področja zagotovo posvečeno še veliko pozornosti, saj je pričakovati razvoj bogate sodne prakse. Ker mobbing v

Sloveniji še vedno ni eksplicitno prepovedan, pomeni, da ga je težje preprečiti in sankcionirati ter da ga nadrejeni ignorirajo z manjšim občutkom krivde, saj nikjer ne piše, da gre za pokvarjena, škodljiva ter prepovedana početja.

Zato je nujno potrebno začeti obveščati javnost in tudi z osveščanjem narediti ustrezne korake za vsaj delno zagotavljanje zahtevane pravice do dostojanstva pri delu in če nič drugega v ustrezne zakone vključiti določbo, ki bo osveščala in obveščala vse prizadete o problemih, ki nastajajo v delovnih razmerjih zaradi čustvenega nasilja na delovnem mestu.

Področje varnosti in zdravja pri delu je v naši državi sicer dobro urejeno, vendar še vedno vso pozornost namenja zagotavljanju zgolj tehnične varnosti posameznika. Premik s tradicionalnih oblik tveganj k raziskovanju stresa in nasilja na delovnem mestu je dolgotrajen proces tudi zaradi dejstva, da zelo natančna pravna ureditev pripomore k dvigu splošne ravni varnosti in zdravja pri delu le v določenem obsegu, saj je velikokrat nadvse komplicirana in prezahtevna.

Na področju varnosti in zdravja so v Sloveniji dobro organizirani tudi institucionalni okvirji, njihove naloge so določene natančno in smiselno. A v njihovi naravi dela je opaziti, da zavest o prisotnosti mobbing-a še vedno ni razvita, saj se nobena od institucij z njim formalno še ni srečala. Nekoliko drugačna slika je slika institucij na ravni EU, kjer delujejo številne, tudi civilne organizacije. S svojim poslanstvom dokazujejo, kako resna grožnja posamezniku, organizaciji in ne nazadnje tudi celotni družbi pravzaprav mobbing je in da se ga je potrebno lotiti čim prej in čimbolj temeljito.

Da imajo pri preprečevanju in zmanjševanju posledic mobbing-a, poleg urejene zakonodaje in jasne opredelitve pojava, nadvse pomembno vlogo tudi vodilni v organizaciji, verjetno ni potrebno posebej poudarjati. Njihova dolžnost je zagotoviti varno delovno okolje, torej nasilje preprečevati in v primeru njegove prisotnosti delovati korektno in profesionalno. Njihove stališče do nasilja na delovnem mestu mora biti povsem jasno. Visoka kvaliteta vodenja, uspešna komunikacija, jasne pristojnosti in odgovornosti zaposlenih pa so le del uspešne strategije boja proti tovrstnemu nasilju.

Odgovornosti je torej na državi in delodajalcu in redko na posamezniku. Posameznikova edina odgovornost je ne škodovati drugim posameznikom znotraj

njegovega delovnega okolja. In tega se zelo dobro zavedajo znotraj dejavnosti bank in hranilnic. Njihova kolektivna pogodba jasno opredeljuje mobbing in stališče do njega, kar je dober primer, kako bi obravnavano področje moralo biti urejeno na nacionalni ravni.

Pri preventivnem delovanju imajo pomembno vlogo tudi osveščanje, izobraževanje in usposabljanje zaposlenih ter podpora države znanstveno-raziskovalnemu delu.

Lea Tkalec je v svojem diplomskem delu leta 2000 poudarila, da Slovenija glede na lestvico stopenj aktivnosti, katera vključuje (1) osveščanje, (2) kampanje proti mobbing-u ter poskuse zakonske regulacije in (3) sprejetje t.i. anti-mobbing zakonov, sploh ni na lestvici, saj takrat ni izvajala niti začetnih aktivnosti povezanih s problematiko mobbing-a, ki jih opredeljuje lestvica.

Danes, po petih letih – v obdobju ko je Slovenija postala polnopravna članica EU in se zavezala k spoštovanju evropske zakonodaje, ratificirala ESL (spremenjeno) in oblikovala ter sprejela nov Zakon o delovnih razmerjih, se ni veliko spremenilo. Kljub vsem priložnostim. Na to kaže Evropski teden varnosti in zdravja pri delu posvečenemu stresu na delovnem mestu ter novica o samomorih dveh zaposlenih uslužbencev na MORS, domnevno povezanih z nevdržnimi razmerami in šikaniranjem na delovnem mestu. Še vedno smo na začetku, povsem na začetku. Na stopnji predstavljanja problematike strokovni in širši javnosti. Pot do urejene zakonodaje je očitno še daleč.

Svoje diplomsko delo lahko zaključim z ugotovitvami, do katerih so me pripeljale izvedena raziskava in teoretična analiza domačih in tujih virov. Hipoteze postavljene v uvodnem delu potrjujem.

Kljub temu, da je čustveno nasilje na delovnem mestu v Sloveniji prisotno, je stopnja aktivnosti naše države v zvezi z njim na nizki ravni. Na področju varnosti in zdravja pri delu so psihosocialni vidiki še vedno zanemarjeni, zahteve evropskih institucij glede pravno-formalne ureditve pa neupoštevane, kar onemogoča zaščito posameznika. Ob teh dejstvih je moč spoznati pomembnost delodajalca in vodilnih pri zaščiti posameznika, torej med drugim tudi pri preprečevanju čustvenega nasilja na delovnem mestu in omejevanju njegovih posledic.

6. LITERATURA IN VIRI:

Knjige in članki:

1. Brečko, Daniela (2003): »Mobbing – psihično in čustveno nasilje na delovnem mestu«. HRM – Strokovne revija za ravnanje z ljudmi pri delu, letnik 1, številka 1, str. 62-64.
2. Cvetko, Aleksej (2003a): »Ali »mobbing« kot posebna vrsta šikane že posega v socialno varnost?«. Delavci in delodajalci, letnik 3, številka 2, str. 433-443.
3. Cvetko, Aleksej (2003b): »Mobbing - posebna vrsta šikane v delovnih razmerjih«. Podjetje in delo, letnik 29, številka 5, str. 895-906.
4. Černigoj Sadar, Nevenka (2002): »Stres na delovnem mestu«. Teorija in praksa, letnik 39, številka 1, str. 81-102.
5. Drole, Petra (2004): »Gradbeniki najbolj pogosto žrtve nujne improvizacije«. Dnevnik, 19. oktober, str. 2.
6. Gradivo za novinarsko konferenco v okviru Tedna za varnost in zdravje pri delu 2003. MDDSZ, Inšpektorat RS za delo, 2003.
7. Haralambos, Michael, Martin, Holborn (1999): Sociologija: Teme in pogledi. DZS, Ljubljana.
8. Heine, Hans J. (1995): »An underestimated workplace terror: Mobbing«. Managing Office Technology, letnik 40, številka 5, str. 41-43.
9. Karasek, Robert, Törker Theorell (1990): Healthy Work: Stress, Productivity and Reconstruction of Working Life. Basic Books, New York.
10. Kresal, Barbara, Kresal Šoltes, Katarina (2002): Zakon o delovnih razmerjih s komentarjem in stvarnim kazalom, Založniška hiša Primath, Ljubljana.
11. Mazi, Nina (2002): »Mobbing stane nemško gospodarstvo najmanj 12 milijonov evrov«. Delo, 27. avgust, str. 13.
12. Mazi, Nina (2001): »Nasilje za pisalno mizo«. Delo, 20. marec, str. 18.
13. Mlinarič, Pavla (2005): »Mobbing – pojav, ki povzroča škodo delodajalcu in delavcu«. Kadrovske informacije, Vlada RS, marec, str. 31 – 33.
14. Namie, Gary (2003): »Workplace bullying: Escalated incivility«. Ivey Business Journal . November/december 2003.
15. Praprotnik, Rok (2003): »V smrt zaradi šikaniranja«. Delo, 3. september, str. 3.
16. Stanković, Tanja (2002): »Do 15 odstotkov samomorov posledica šikaniranja«. Delo, 27. avgust, str. 13.

17. Stankovič, Tanja (2002a): »Ko sanjska služba postane najhujša nočna mora«. Delo, 24. september, str. 17.
18. Stankovič, Tanja (2002b): »Pisarniški bes je pogost pojav«. Delo, 27. avgust, str. 13.
19. Stankovič, Tanja (2002c): »Zavistni triki sodelavcev«. Delo, 24. september, str. 17.
20. Tavčar, Borut (2004): »Pri poškodbah, tudi s smrtnimi izidi, izstopa gradbeništvo«. Delo, 6. julij, str. 15.
21. Teržan, Metka (2002): Stres na delovnem mestu. Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve, Urad RS za varnost in zdravje pri delu, Ljubljana.
22. Tkalec, Lea (2000): Mobbing. FDV, Ljubljana – diplomsko delo.
23. Tkalec, Lea (2001): »Šikaniranje«. Teorija in praksa, letnik 38, številka 5, str. 908-926.
24. Vakselj, Marko (2001): Naloge, obveznosti in pravice delavskih zaupnikov za varnost in zdravje pri delu. Založniška hiša Primath, Ljubljana.
25. Vendekerckhove, Wim (2003): »Downward workplace mobbing: A sign of the times?«. Journal of Business Ethics, letnik 45, številka 1, str. 41-50.
26. Volk, Linda (2002): »Najpogostejše je obrekovanje«. Delo, 24. september, str. 17.
27. Volk, Linda (2004): »Vsakih pet sekund ena nesreča na delovnem mestu«. Delo, 6. julij, str. 15.
28. Zapf, Dieter (1999): »Organisational, work group related and personal causes of mobbing/bullying at work«. International Journal of Manpower, letnik 20, številka 1/2, str. 70-85.

Pravni akti Republike Slovenije

1. Ustava Republike Slovenije, Uradni list RS, Ljubljana, 1999.
2. Kazenski zakonik Republike Slovenije, Uradni list RS, Ljubljana, 1998.
3. Zakon o delovnih razmerjih (Uradni list RS, št. 42/02)
4. Zakon o varnosti in zdravju pri delu (Uradni list RS, št. 56/99, 64/01)
5. Socialni sporazum za obdobje 2003-2005 (Uradni list RS, št. 40/2003)
6. Nacionalni program varnosti in zdravja pri delu (Uradni list RS, št. 126/2003)

7. Kolektivna pogodba dejavnosti bank in hranilnic v RS (Uradni list, št. 81/2004, 112/2004, 129/2004)
8. Pravilnik o seznamu poklicnih bolezni (Uradni list RS, št. 85/2003)

Mednarodni pravni akti

1. Konvencija MOD št. 155 o varstvu pri delu, zdravstvenem varstvu in delovnem okolju (Uradni list SFRJ – Mednarodne pogodbe št. 7-44/1987)
2. Evropska socialna listina (spremenjena), 1996 (Uradni list RS – Mednarodne pogodbe št. 7/99)
3. Direktiva 89/391/EGS o varnosti in zdravju pri delu (Council Directive 89/391/EEC of 12 June 1989 on the introduction of measures to encourage improvements in the safety and health of workers at work)

Domače spletne strani

1. Spletna stran Ministrstva za delo, družino in socialne zadeve, [<http://www.sigov.si/mddsz>] - zadnja sprememba 2. marec 2005, datum dostopa 10. marec 2005.
2. Spletna stran Sektorja za varnost in zdravje pri delu, [<http://www.gov.si/mddsz/uvzd>] - zadnja sprememba 27. december 2004, datum dostopa 10. marec 2005.
3. Spletna stran Inšpektorata Republike Slovenije za delo, [<http://www.gov.si/irsd>] - zadnja sprememba 7. december 2004, datum dostopa 10. marec 2005.
4. Spletna stran podjetja Sinesis d.o.o., [<http://www.sinesis.si>] - zadnja sprememba 15. januar 2004, datum dostopa 5. februar 2005.
5. Spletna stran podjetja Droga d.d., [<http://www.droga.si>] - zadnja sprememba 18. marec 2005, datum dostopa 20. marec 2005.

Tuje spletne strani

1. Recognising and Eliminating Bullying in the Workplace, [<http://www.employeeombudsman.sa.gov.au>] - zadnja sprememba 22. december 2003, datum dostopa 6. avgust 2004.

2. Hoel, Helge, Cooper, Cary L. (*zadnja sprememba 21.oktober 2004*): Survey Report 2000: Destructive Conflict and Bullying at Work. Manchester School of Management, Velika Britanija, [<http://www.csren.gov.uk>] - datum dostopa 16. februar 2004.
3. Meschkutat, Bärbel, Stackelbeck, Martina in Langenhoff, Georg (*zadnja sprememba 12. junij 2002*): Der Mobbing-Report 2002 - Eine Repräsentativstudie für die Bundesrepublik Deutschland. Bundesministerium für Arbeit und Sozialordnung, Nemčija, [<http://www.baua.de>] - datum dostopa 1. marec 2004.
4. Namie, Gary, Ruth Namie (*zadnja sprememba 12. oktober 2003*): Anti-Bullying Advocacy: An Unrealized Employee Assistance, 2003. Journal of Employee Assistance, [<http://www.workdoctor.com>] - datum dostopa 6. avgust 2004.
5. Namie, Gary (*zadnja sprememba 16. november 2004*): U.S. Hostile Workplace Survey 2000. The Workplace Bullying and Trauma Institute. ZDA, [<http://www.badbossology.com>] - datum dostopa 6. avgust 2004.
6. Neuman, Joel H. (*zadnja sprememba 16. november 2004*): Injustice, Stress and Bullying can be Expensive!, [<http://www.badbossology.com>] - datum dostopa 6. avgust 2004.
7. Poročilo Mednarodne organizacije dela (julij 1998): »Violence on the Job – a Global Problem«, [<http://workdoctor.com/home/res/ilo.html>] - zadnja sprememba 6. november 1998, datum dostopa 6. avgust 2004.
8. Report of the Queensland Government Workplace Bullying Taskforce; Creating Safe and Fair Workplaces: Strategies to Address Workplace Harassment Queensland, marec 2002. [<http://www.whs.qld.gov.au>] - zadnja sprememba 22. oktober 2004, datum dostopa 10. avgust 2004
9. Workplace bullying – An Employers Guide; Queensland Government: Workplace Health and Safety, 2002. [<http://www.whs.qld.gov.au>] - zadnja sprememba 22. oktober 2004, datum dostopa 10. avgust 2004.
10. Leymann, H. The Mobbing Encyclopedia, [<http://www.leymann.se>] - zadnja sprememba 11. oktober 1998, datum dostopa 6. avgust 2004.

6. *[<http://www.bullyinginstitute.org>] - zadnja sprememba 12. julij 2004, datum dostopa 6. avgust 2004.*
11. *[<http://ilolex.com>] - zadnja sprememba 17. marec 2005, datum dostopa 20. marec 2005.*
12. *[<http://europa.eu.int>.] - zadnja sprememba 16. marec 2005, datum dostopa 20. marec 2005.*
13. *[<http://www.bullyonline.org>] - zadnja sprememba 15. julij 2004, datum dostopa 11. avgust 2004.*
14. *[<http://www.workplacemobbing.com>] - zadnja sprememba 10. januar 2004, datum dostopa 16. februar 2004.*
15. *[<http://agency.osha.eu.int>] - zadnja sprememba 10. februar 2005, datum dostopa 16. februar 2004.*

7. PRILOGE

PRILOGA A: 5. člen Direktive Sveta Evrope 89/391/EEC o predstavitvi ukrepov za vzpodbujanje izboljšav za varnost in zdravje delavcev pri delu – angleška verzija

Article 5

General provision

1. The employer shall have a duty to ensure the safety and health of workers in every aspect related to the work.
2. Where, pursuant to Article 7 (3), an employer enlists competent external services or persons, this shall not discharge him from his responsibilities in this area.
3. The workers' obligations in the field of safety and health at work shall not affect the principle of the responsibility of the employer.
4. This Directive shall not restrict the option of Member States to provide for the exclusion or the limitation of employers' responsibility where occurrences are due to unusual and unforeseeable circumstances, beyond the employers' control, or to exceptional events, the consequences of which could not have been avoided despite the exercise of all due care.
Member States need not exercise the option referred to in the first subparagraph.

(Vir: <http://www.gov.si/mddsz/uvzd/direktiv/sezdir.htm>, 10. marec 2005)

PRILOGA B: 26. člen Evropske socialne listine (spremenjena) - v angleškem jeziku in v slovenskem prevodu

Article 26 – The right to dignity at work

With a view to ensuring the effective exercise of the right of all workers to protection of their dignity at work, the Parties undertake, in consultation with employers and workers organisations:

1 to promote awareness, information and prevention of sexual harassment in the workplace or in relation to work and to take all appropriate measures to protect workers from such conduct;

2 to promote awareness, information and prevention* of recurrent reprehensible or distinctly negative and offensive actions directed against individual workers in the workplace or in relation to work and to take all appropriate measures to protect workers from such conduct.

26. člen – Pravica do dostojanstva pri delu

Da bi zagotavljale učinkovito uresničevanje pravice vseh delavcev do varstva njihovega dostojanstva pri delu, se pogodbenice zavezujejo, da po posvetu z organizacijami delodajalcev in delavcev:

1. pospešujejo osveščanje, obveščanje in zaščito pred spolnim nadlegovanjem na delovnem mestu ali v zvezi z delom in sprejmejo vse ustrezne ukrepe za zaščito delavcev pred takim ravnanjem;

2. pospešujejo osveščanje, obveščanje in zaščito pred ponavljajočimi graje vrednimi ali očitno negativnimi in žaljivimi dejanji, usmerjenimi proti posameznim delavcem na delovnem mestu ali v zvezi z delom, in sprejmejo vse ustrezne ukrepe za zaščito delavcev pred takim ravnanjem.

(Vir: Uradni list RS – Mednarodne pogodbe, št. 7/99)

* Neprimerno prevedena beseda v slovenski jezik.

PRILOGA C: Anketni vprašalnik

Pozdravljeni!

Moje ime je Saša Ogrizek in sem absolventka Politologije na Fakulteti za družbene vede v Ljubljani. Svoje diplomsko delo opravljam s področja kadrovskega menedžmenta, in sicer mobbing-a oziroma nadlegovanja na delovnem mestu.

S vprašalnikom, ki ga imate pred seboj, želim ugotoviti predvsem prisotnost pojava v slovenski javni upravi in ostalih organizacijah ter Vaše poznavanje in zavedanje tega vse bolj pomembnega problema. S pomočjo Vašega sodelovanja pa bom lahko, kar je eden izmed ključnih ciljev diplomskega dela, oblikovala nacionalne in organizacijske cilje ter instrumente preprečevanja in soočanja z nadlegovanjem v delovnem okolju, kar je tudi ena izmed direktiv Evropske unije oziroma Evropske komisije za varnost in zdravje pri delu.

Rezultati ankete so namenjeni izključno za diplomsko delo in Vaši organizaciji bo zagotovljena popolna anonimnost!

Hvala za sodelovanje!

I. SPLOŠNI PODATKI ANKETIRANCA/-KE (Obkrožite ustrezen odgovor):

1. spol :

- moški
- ženski

2. starost

- manj kot 25
- 25-34
- 35-44
- 45-54
- 55 ali več

3. izobrazba

- končana osnovna šola
- končana poklicna šola
- končana srednja strokovna šola ali gimnazija
- končan višješolski, visokošolski ali univerzitetni program
- končana specializacija, magisterij ali doktorat

4. položaj

- vodilni
- nevodilni
- pripravnik
- dijak/študent

II. POZNAVANJE POJAVA MOBBING

Odgovor ustrezno označite.

1. **Ali ste že kdaj zasledili (o njem brali, poslušali,...) pojav mobbing-a, ki ga strokovnjaki opisujejo kot čustveno ali fizično nadlegovanje/nasilje na delovnem mestu; razne vrste pritiska; šikaniranje; teroriziranje na delovnem mestu; sovražno obnašanje na delu; psihološka agresivnost?**

DA

NE

2. **Če ste že slišali za pojav mobbing, obkrožite ustrezne vire (možnih je več odgovorov)?**

- časopis
- internet
- televizija
- radio
- strokovna revija
- strokovni seminar
- sodelavec
- od nadrejenih
- prijatelj
- sorodnik
- drugo: _____

III. PRISOTNOST DEJAVNIKOV TVEGANJA

Ali ste v zadnjem letu v Vaši organizaciji zaznali katerega od naslednjih pojavov? (Ustrezno označite odgovore)

		DA	NE
1.	Atmosfera na delovnem mestu je polna slabih odnosov med sodelavci		
2.	V organizaciji obstaja negotovost glede delovnih mest		
3.	Pogostokrat prihaja do nesoglasij med vodstvom in zaposlenimi		
4.	V organizaciji obstaja pomanjkljiva medsebojna komunikacija		
5.	V organizaciji je prisotno nerazumevanje med zaposlenimi		
6.	Sistem napredovanja je nepravilčen		
7.	Na delovnem mestu mi postavljajo previsoke zahteve		
8.	Nadrejeni ima avtoritativni stil vodenja		
9.	Moja moč odločanja in delovanja v organizaciji je omejena		
10.	V organizaciji se dogajajo spremembe (org. spremembe, zmanjšanje delovnih mest, zmanjšanje proračunskih sredstev, menjava vodstva ipd.)		
11.	Pogostokrat sem pod stresom zaradi dela		

IV. RAZŠIRJENOST MOBBING-a

Definicija: Mobbing je konfliktov polna komunikacija na delovnem mestu med sodelavci ali med podrejenimi in nadrejenimi, pri čemer je napadena oseba v konfliktu v podrejenem položaju in izpostavljena sistematičnim in dlje časa trajajočim napadom ene ali več oseb z namenom in/ali posledico izrina iz sistema, pri tem pa napadena oseba to občuti kot diskriminirajoče. Takšno vedenje vpliva na žrtvino dostojanstvo in/ali zdravje in/ali varnost in/ali poklicno kariero...

Ali ste v zadnjih 6 mesecih na svojem delovnem mestu vsaj enkrat na teden bili žrtev naslednjih pojavov? Če ste, ustrezno obkrožite spol storilca in število storilcev teh dejanj. Pri istih dejanjih ustrezno označite še Vaše razmerje s storilcem. Torej, ali je nadlegovanje na delovnem mestu izvajal vaš nadrejeni, podrejeni, sodelavec, stranka, študent ali pripravnik (odgovor označite z X).

		SPOL STORILCA	ŠTEVILO STORILCEV	N A D R E J E N I	P O D R E J E N I	S O D E L A V E C	Š T U D E N T	S T R A N K A	P R I P R A V N I K
1.	Nadrejeni mi omejujejo možnost izražanja	M	Ž	1	VEČ				
2.	V službi mi večkrat jemljejo besedo	M	Ž	1	VEČ				
3.	Sodelavci mi omejujejo možnost izražanja	M	Ž	1	VEČ				
4.	Name kričijo oziroma me glasno zmerjajo	M	Ž	1	VEČ				
5.	Moje delo je predmet nenehne kritike	M	Ž	1	VEČ				
6.	Moje zasebno življenje je predmet nenehne kritike	M	Ž	1	VEČ				
7.	Nadlegujejo me po telefonu	M	Ž	1	VEČ				
8.	Izpostavljen/-a sem verbalnim grožnjam	M	Ž	1	VEČ				
9.	Izpostavljen/-a sem pisnim grožnjam	M	Ž	1	VEČ				
10.	Sodelavci se izmikajo stikom z mano (odklonilni pogledi oz. geste)	M	Ž	1	VEČ				
11.	Sodelavci se izmikajo stikom z mano (nejasne pripombe, brez navedb razlogov izmikanja)	M	Ž	1	VEČ				
12.	Nenadoma se z mano nihče več ne pogovarja	M	Ž	1	VEČ				
13.	Ko koga v podjetju ogovorim, me le-ta ignorira	M	Ž	1	VEČ				
14.	Premeščen/-a sem v pisarno daleč od sodelavcev	M	Ž	1	VEČ				
15.	Sodelavcem je prepovedano se pogovarjati se z menoj	M	Ž	1	VEČ				
16.	Na splošno me vsi v organizaciji ignorirajo.	M	Ž	1	VEČ				
17.	Za mojim hrbtom me ogovarjajo	M	Ž	1	VEČ				
18.	O meni se širijo govorice	M	Ž	1	VEČ				
19.	Poskušajo me osmešiti	M	Ž	1	VEČ				

Nadaljevanje na naslednji strani ↓

		SPOL STORILCA		ŠTEVILO STORILCEV		N A D R E J E N I	P O D R E J E N I	S O D E L A V E C	Š T U D E N T	S T R A N K A	P R I P R A V I K
20.	<i>Domnevajo, da sem psihični bolnik</i>	M	Ž	1	VEČ						
21.	<i>Skušajo me prisiliti v psihiatrični pregled</i>	M	Ž	1	VEČ						
22.	<i>Norčujejo se iz mojih telesnih hib</i>	M	Ž	1	VEČ						
23.	<i>Oponašajo način moje hoje, moj glas ali geste, z namenom osmešiti me</i>	M	Ž	1	VEČ						
24.	<i>Napadajo moje politično ali versko prepričanje</i>	M	Ž	1	VEČ						
25.	<i>Norčujejo se iz mojega privatnega življenja</i>	M	Ž	1	VEČ						
26.	<i>Norčujejo se iz moje narodnosti</i>	M	Ž	1	VEČ						
27.	<i>Silijo me opravljati naloge, ki negativno vplivajo na mojo samozavest</i>	M	Ž	1	VEČ						
28.	<i>Moje delovne napore ocenjujejo napačno ali pa z namenom žaliti me</i>	M	Ž	1	VEČ						
29.	<i>Dvomi se v moje poslovne odločitve</i>	M	Ž	1	VEČ						
30.	<i>Deležen-na sem kletvic in obscenih izrazov</i>	M	Ž	1	VEČ						
31.	<i>Deležen-na sem poskusov spolnega približevanja in verbalnih spolnih ponudb</i>	M	Ž	1	VEČ						
32.	<i>Ne dodeljuje se mi novih delovnih nalog</i>	M	Ž	1	VEČ						
33.	<i>Odvzete so mi vse delovne naloge, da si še sam ne morem izmisliti kakšne naloge zase</i>	M	Ž	1	VEČ						
34.	<i>Dodeljujejo se mi nesmiselne delovne naloge</i>	M	Ž	1	VEČ						
35.	<i>Dodeljujejo se mi naloge daleč pod mojim nivojem sposobnosti</i>	M	Ž	1	VEČ						
36.	<i>Dodeljujejo se mi vedno nove naloge – številčneje kot ostalim sodelavcem</i>	M	Ž	1	VEČ						
37.	<i>Dodeljujejo se mi naloge, ki žalijo moje dostojanstvo</i>	M	Ž	1	VEČ						
38.	<i>Dodeljujejo se mi naloge nad mojim nivojem kvalifikacij, z namenom moje diskreditacije</i>	M	Ž	1	VEČ						
39.	<i>Silijo me k opravljanju zdravju škodljivih nalog</i>	M	Ž	1	VEČ						
40.	<i>Grozijo mi s fizičnim nasiljem</i>	M	Ž	1	VEČ						
41.	<i>Uporabljajo lažje fizično nasilje, da bi me »disciplinirali«</i>	M	Ž	1	VEČ						
42.	<i>Fizično me zlorablajo</i>	M	Ž	1	VEČ						
43.	<i>Namerno mi povzročajo škodo oz. nepotrebne stroške</i>	M	Ž	1	VEČ						
44.	<i>Namerno mi povzročajo psihično škodo na domu ali na delovnem mestu</i>	M	Ž	1	VEČ						
45.	<i>Deležen-na sem spolnih napadov</i>	M	Ž	1	VEČ						
46.	<i>Namerno mi preprečujejo delo, izobraževanje in razvoj ter možnosti napredovanja</i>	M	Ž	1	VEČ						
47.	<i>Namerno mi zadržujejo informacije in vire potrebne za delo</i>	M	Ž	1	VEČ						
48.	<i>Namerno mi podajajo napačne informacije</i>	M	Ž	1	VEČ						

b) Ali ste bili kdajkoli zgolj priča teh dejanj? (Odgovor ustrezno obkrožite.)

DA

NE

V. SIMPTOMI MOBBING-a

a) Ali na ravni organizacije opazate katere izmed naštetih pojavov? (Odgovore ustrezno označite)

		DA	NE
1.	Povišana odsotnost z dela zaradi bolezni		
2.	Povečano prehajanje delavcev iz organizacije		
3.	Težave z disciplino		
4.	Agresivno komuniciranje		
5.	Poskusi izoliranja posameznikov od ostalih sodelavcev		
6.	Zmanjšanje storilnosti		
7.	Napake pri delu		
8.	Slabo odločanje		
9.	Razdražljivost sodelavcev/nadrejenih		

b) Ali ste pri sebi opazili katere izmed reakcij? (Označite ustrezne odgovore)

		DA	NE
1.	Nezmožnost koncentracije		
2.	Razdražljivost		
3.	Težave v družinskih odnosih		
4.	Depresija		
5.	Samoobtoževanje		
6.	Nazadostno samospoštovanje		
7.	Strahovi		
8.	Motnje spanja		
9.	Prebavne motnje		
10.	Povišani krvni pritisk		
11.	Obolenje mišic		
12.	Obolenje okostja		
13.	Splošna preutrujenost - izžetost		

VI. NADREJENI IN MOBBING

Ali Vaše vodje (odgovor ustrezno označite):

		DA	NE
1.	skrbijo za dodatno izobraževanje zaposlenih na področju reševanja konfliktov, medosebnih odnosov, uspešnosti,...?		
2.	skrbijo za odprto medsebojno komunikacijo, za sproščene in odkrite pogovore, tudi o težavah na delovnem mestu?		
3.	so sposobni učinkovito reševati konflikte, ki se na delovnem mestu pojavijo?		
4.	Vam je s strani nadrejenih dovoljeno izražati svoja lastna mnenja in ideje?		
5.	Ali bi se v primeru, da ste žrtev ali priča mobbing-a obrnili na:		
	a) sodelavca	a)	a)
	b) nadrejenega	b)	b)
	c) nikogar	c)	c)
	d) drugo _____	d)	d)

Hvala za Vaš čas in sodelovanje!

Saša Ogrizek

PRILOGA D: Prikaz nekaterih analiz podatkov

(a) Splošni podatki anketiranca/-ke

Tabela 1: Spol anketiranca/-ke v Organizaciji 1 in Organizaciji 2

	Organizacija 1		Organizacija 2	
	število anketiranih	% anketiranih	število anketiranih	% anketiranih
moški	9	19,1%	1	5,0%
zenski	38	80,9%	19	95,0%
skupaj	47	100,0%	20	100,0%

Tabela 2: Starost anketiranca/-ke v Organizaciji 1 in Organizaciji 2

	Organizacija 1		Organizacija 2	
	število anketiranih	% anketiranih	Število anketiranih	% anketiranih
manj kot 25	0	0	0	0
25 – 34	15	31,9%	5	25,0%
35 – 44	13	27,7%	6	30,0%
45 – 54	17	36,2%	9	45,0%
55 – ali več	2	4,3%	0	0
skupaj	47	100,0%	20	100,0%

Tabela 3: Izobrazba anketiranca/-ke v Organizaciji 1 in Organizaciji 2

	Organizacija 1		Organizacija 2	
	št. anketiranih	% anketiranih	št. anketiranih	% anketiranih
osnovna šola	0	0	0	0
poklicna šola	1	2,1%	1	5,0%
srednja strokovna šola ali gimnazija	15	31,9%	6	30,0%
višješolski, visokošolski ali univerzitetni program	31	66,0%	13	65,0%
specializacija, magisterij ali doktorat	0	0	0	0
skupaj	47	100,0%	20	100,0%

Tabela 4: Položaj anketiranca/-ke v Organizaciji 1 in Organizaciji 2

	Organizacija 1		Organizacija 2	
	število anketiranih	% anketiranih	število anketiranih	% anketiranih
<i>vodilni</i>	6	13,0%	3	15,0%
<i>nevodilni</i>	35	76,1%	17	85,0%
<i>pripravnik</i>	5	10,9%	0	0
<i>dijak/študent</i>	0	0	0	0
<i>skupaj</i>	46 (1)*	100,0%	20	100,0%

Opomba: Na vprašanje je v Organizaciji 1 odgovorilo 46 anketiranih, zato so v analizo vključeni le-ti.

(b) Prisotnost dejavnikov tveganja

Tabela 6: Število in delež anketiranih, ki so zaznali določene navedene dejavnike tveganja v Organizaciji 1 in Organizaciji 2

	<i>organizacija 1</i>		<i>organizacija 2</i>	
	število anketiranih	% anketiranih	število anketiranih	% anketiranih
<i>dejavnik 1</i>	10	21,3%	3 (1)	15%
<i>dejavnik 2</i>	14	29,8%	15 (1)	75%
<i>dejavnik 3</i>	10	21,3%	4 (1)	20%
<i>dejavnik 4</i>	23	48,9%	17	85%
<i>dejavnik 5</i>	14	29,8%	8 (1)	40%
<i>dejavnik 6</i>	23	48,9%	13 (2)	65%
<i>dejavnik 7</i>	8	17,0%	2	10%
<i>dejavnik 8</i>	11	23,4%	6	30%
<i>dejavnik 9</i>	28	59,6%	16	80%
<i>dejavnik 10</i>	29	61,7%	17 (1)	85%
<i>dejavnik 11</i>	20	42,6%	12	60%
<i>Skupaj</i>	190		113	

* Vrednosti v oklepajih so števila anketiranih, ki na določeno vprašanje niso odgovorili. Ti anketirani niso zajeti v analize, torej delež anketiranih, ki je prikazan v tabelah (stolpec % anketiranih), je delež tistih, ki so na določeno vprašanje odgovorili.

Tabela 7: Število anketiranih, ki so zaznali določene navedene dejavnike tveganja, po spolu

	organizacija 1		organizacija 2	
	<i>moški</i>	<i>ženske</i>	<i>moški</i>	<i>ženske</i>
<i>dejavnik 1</i>	2	8	0	3
<i>dejavnik 2</i>	6	8	1	14
<i>dejavnik 3</i>	2	8	1	3
<i>dejavnik 4</i>	2	21	1	16
<i>dejavnik 5</i>	2	12	0	8
<i>dejavnik 6</i>	4	19	1	12
<i>dejavnik 7</i>	2	6	0	2
<i>dejavnik 8</i>	2	9	0	6
<i>dejavnik 9</i>	6	22	1	15
<i>dejavnik 10</i>	6	23	1	16
<i>dejavnik 11</i>	3	17	0	12
<i>Skupaj</i>	37	153	6	107

Tabela 8: Število anketiranih, ki so zaznali določene navedene dejavnike tveganja, po izobrazbi

	<i>IV. stopnja</i>	<i>V. stopnja</i>	<i>VI, VII. stopnja</i>	<i>IV. stopnja</i>	<i>V. stopnja</i>	<i>VI, VII. stopnja</i>
<i>dejavnik 1</i>	0	2	8	1	1	1
<i>dejavnik 2</i>	0	3	11	1	5	9
<i>dejavnik 3</i>	0	3	7	1	0	3
<i>dejavnik 4</i>	1	9	13	1	4	12
<i>dejavnik 5</i>	0	6	8	1	1	6
<i>dejavnik 6</i>	1	6	16	1	3	9
<i>dejavnik 7</i>	0	2	6	0	0	2
<i>dejavnik 8</i>	0	3	8	0	3	3
<i>dejavnik 9</i>	0	8	20	1	5	10
<i>dejavnik 10</i>	0	6	23	1	5	11
<i>dejavnik 11</i>	0	4	16	1	5	6
<i>Skupaj</i>	2	52	136	9	32	72

Tabela 9: Število anketiranih, ki so zaznali določene navedene dejavnike tveganja, po položaju

	Organizacija 1		pripravnik	Organizacija 2	
	vodilni	nevodilni		Vodilni	nevodilni
dejavnik 1	0	10	0	0	3
dejavnik 2	2	8	3	2	13
dejavnik 3	0	8	1	1	3
dejavnik 4	1	20	1	3	14
dejavnik 5	0	12	1	1	7
dejavnik 6	2	19	1	1	12
dejavnik 7	0	6	1	0	2
dejavnik 8	1	8	1	1	5
dejavnik 9	3	22	2	3	13
dejavnik 10	4	20	4	3	14
dejavnik 11	3	15	1	1	11
Skupaj	16	148	16	16	97

Tabela 10: Število in delež anketiranih, ki so (niso) zaznali posameznih dejavnikov tveganja v Organizaciji 1 in Organizaciji 2

	Organizacija 1		Organizacija 2	
»da« odgovori	190	36,8%	113	51%
»ne« odgovori	327	63,2%	100	46%
neveljavni odgovori	0		7	3%
Skupaj	517	100%	213	100%

(c) Razširjenost mobbing-a

Tabela 12: Spol žrtve mobbing-a v Organizaciji 1 in Organizaciji 2

	Organizacija 1		Organizacija 2	
	število žrtev	% žrtev	število žrtev	% žrtev
moški	4	27%	1	25%
ženski	11	73%	3	75%
skupaj	15	100%	4	100%

Tabela 14: Starost žrtve mobbing-a v Organizaciji 1 in Organizaciji 2

	Organizacija 1		Organizacija 2	
	število žrtev	% žrtev	število žrtev	% žrtev
manj kot 25	0	0	0	0
25 – 34	4	26,5%	1	25%
35 – 44	4	26,5%	1	25%
45 – 54	6	40,0%	2	50%
55 – ali več	1	7,0%	0	0
Skupaj	15	100,0%	4	100%

Tabela 15: Izobrazbena struktura žrtev mobbing-a

	Organizacija 1	Organizacija 2
srednja strokovna šola ali gimnazija	13%	25%
višješolski, visokošolski ali univerzitetni program	87%	75%
skupaj	100%	100%

Tabela 16: Število storilcev mobbing dejanj

	Organizacija 1	Organizacija 2
1	53%	50%
več	47%	50%
skupaj	100%	100%